

Werk & Welzijn verankerd

**Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding
voor werkzoekenden in armoede**

Leen Sannen, Kristel Driessens, Ann Verboven

Januari 2011



Karel de Grote-Hogeschool

Dankwoord	9
Voorwoord	11
Inleiding	13
1. Waarom dit handboek?	13
1.1 We kiezen voor: een cyclische begeleiding	14
1.2 We kiezen voor: één vertrouwenspersoon	14
1.3 We kiezen voor: meer tijd	14
1.4 We kiezen voor: maatwerk	14
1.5 We kiezen voor: ankeren en (deels) uitvoeren	15
2. Voor wie is het handboek bestemd?	15
3. Hoe het handboek tot stand kwam	16
4. Opbouw van het handboek	16
Hoofdstuk 1	
Inspirerende kaders en uitgangspunten	19
1. Het empowermentparadigma als inspiratiebron	19
1.1 Empowerment en de kijk op armoede	19
1.2 Empowerment kent meerdere lagen	20
1.3 De tweevoudige kern van empowerment	20
1.3.1 Empowerment van de doelgroep	20
1.3.2 Empowerende condities: de 'power to empower'	21
a) Verruiming van de klassieke activeringspraktijk	21
b) Zeven methodische handelingsprincipes	21
2. Bind-Kracht: verbindend en versterkend 'activeren'	23
2.1 Verbintenisproblematiek en afhankelijkheid kenmerken armoede	23
2.2 Verbindend en versterkend werken als antwoord	24
3. Samenspel tussen werk en welzijn: het W²-model	25
3.1 De dokken: werken aan een solide basis	25
3.2 Het aandrijvingsproces: begeleiding op vlak van welzijn en werk	26
3.4 Een waaier aan oriëntatiemogelijkheden	26
3.5 De verticale pijlen: aandacht voor mobiliteit en duurzaamheid	27
4. VDAB: van een sluitende aanpak naar een sluitend maatpak	27
4.1 Situering	27
4.2 Wat is het sluitend maatpak?	27
5. CAW Metropool: missie en engagement	28
5.1 De missie van CAW Metropool	28
5.2 Waarom werd CAW Metropool partner in het ESF-project?	29

Hoofdstuk 2

Een opwaartse spiraal naar duurzame activering

31

1. Het krachtenmodel van Rapp en Goscha als inspiratiebron	31
1.1 Een voorstelling van het krachtenmodel	31
1.1.1 Gewenste resultaten als vertrekpunt en 'groeikansenbiedende niches' als uitdaging	32
1.1.2 Krachtbronnen van het individu	33
a) Aspiraties: wat WIL het individu?	33
b) Competenties: wat KAN het individu?	33
c) Vertrouwen: wat DURFT het individu (niet)?	34
d) Interactie tussen individuele krachten	34
1.1.3 Krachtbronnen uit de omgeving	34
a) Hulpbronnen	34
b) Sociale relaties	34
c) Mogelijkheden	35
d) Interactie tussen de krachten uit de omgeving	35
1.2 Kernconcepten die de relatie trajectbegeleider-werkzoekende voeden	35
1.2.1 Empowerment	35
1.2.2 Lidmaatschap	36
1.2.3 Het ecologisch of contextueel perspectief	36
1.2.4 Veerkracht	37
1.3 Zes principes voor een krachtgerichte begeleiding	37
1.4 Naar een integrale, krachtgerichte begeleiding in de praktijk	38
1.4.1 Krachtgericht casemanagement als voorbeeld	38
1.4.2 Het samenspel van individuele en omgevingskrachten	39
2. De opwaartse spiraal naar duurzame activering	41
2.1 Een opklimmende spiraal, die ook afglijden toelaat	41
2.2 Drie cycli in de opwaartse spiraal staan in verbinding met elkaar	42

Hoofdstuk 3

Toeleiding en selectie

45

1. Wie zijn mogelijke toeleiders?	45
2. Voorwaarden om aan het project te participeren	45
3. Selectie op basis van een 'knipperlichtenlijst'	46
4. Profielschets van de deelnemers aan het ESF-project	46

Hoofdstuk 4

Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding op vlak van werk en welzijn

49

1. Opbouw van de eerste cyclus	49
---------------------------------------	-----------

2. Het eerste contact	51
2.1 Warm onthaal en welkom voelen	51
2.1.1 Laat kleine dingen het verschil maken	51
2.1.2 Vermijd de valkuilen	52
2.1.3 De expressieve en instrumentele dimensie in evenwicht	52
2.2 Een kennismaking vereist enkele contacten	54
2.3 Contact maken als zoekproces	56
2.4.1 Aanklampend werken	58
2.4.2 Outreachend werken	58
3. Exploratie en eerste acties op domeinen van welzijn en werk	60
3.1 Een krachtgerichte exploratie	60
3.1.1 Richtlijnen voor een krachtgerichte, integrale exploratie	61
3.1.2 Naar een verbreed mandaat	62
3.1.3 Instrumenten die inzicht bieden in de leefwereld van mensen in armoede	63
a) Het spinnenweb: een complex kluwen van zichtbare problemen	63
b) De tabel over de binnenkant en de buitenkant van armoede	64
c) Focus op problemen of krachten	65
d) Het ecogram	67
e) De life-eventlijn	68
f) Krachtgerichte vragen	68
3.1.4 Instrumenten die inzicht bieden in het levensdomein 'arbeid'	73
a) Een meer diepgaande bevraging van het levensdomein 'arbeid'	73
b) Omgaan met gaten in het CV	74
c) Mindmap	74
3.2 Eerste acties op terreinen van welzijn en werk	77
3.2.1 Instrumenten gebruiken voor het werken aan een solide basis	78
a) De Rechtenverkenner	78
b) Sociale kaart	78
c) Beroepenfiches	78
d) Opstellen van een competentiekaart	80
3.2.2 Een positieve, krachtgerichte basishouding	81
a) Het krachtenperspectief	81
b) Present zijn!	81
c) Respect	82
d) Partnerschap	83
4. Naar gedeelde inzichten	84
4.1 Handvatten in het werken naar een gedeeld inzicht	84
4.1.1 Een gepaste timing	85
4.1.2 Een dynamisch evenwicht	85
4.1.3 Gepast handelen	85
4.1.4 Komen tot gedeelde inzichten	85
4.1.5 Ruimte voor relatieontwikkeling en wederkerigheid	85
4.2 Instrumenten die het werken aan gedeelde inzichten faciliteren	86
4.2.1 Het 'vignet' of de 'profielchets van de werkzoekende'	86
4.2.2 De draaglast- en draagkrachtbalans	86
4.2.3 Afgbakende weegschaal: pro's en contra's afwegen	88
4.2.4 De ontwikkeling naar een realistisch jobdoelwit	89

5. Sporen tot actie en komen tot uitzichten	90
5.1 Een groeipad naar een concrete toekomstvisie	91
5.2 Methodieken die de actiefase kunnen ondersteunen	93
5.2.1 Acties bezegeld in een trajectovereenkomst	93
5.2.2 Een begeleidende houding	93
5.2.3 Lokaal cliëntoverleg of W ² -overleg	93
a) Doelstelling van het W ² -overleg.	93
b) Samenstelling van het W ² -overleg	94
5.2.4 Krachtgericht groepswork ter ondersteuning	98
a) Kenmerken van krachtgericht groepswork	98
b) Meerwaarde van krachtgericht groepswork	99
c) Een versterkend samenspel met individuele trajectbegeleiding	101
6. Omgaan met crisis en weerstanden	101
6.1 Krachtlijnen voor het omgaan met crisissituaties	102
6.2.1 Vragen naar overlevingsstrategieën en erkenning geven	102
a) Scoretabel voor het opvolgen van de evolutie	103
b) Visualisering van de scores in een W ² -cirkel	105
c) Verschillende manieren om het instrument te gebruiken	107
6.2.3 Eigen grenzen als trajectbegeleider bewaken en duidelijk communiceren	108
6.3 Een voorbeeld van omgaan met crisis	108
6.3.1 Beschrijving van de crisissituatie	108
6.3.2 Analyse van de situatie: wat weten we (niet)?	109
6.3.3 Verdere inzichten via de weegschaal	110
6.3.4 Hoe kan de trajectbegeleider nu verder?	111
7. Naar duurzame ontwikkeling op het vlak van welzijn en werk	112
8. Naar evaluatie en beslissing tot samen verder gaan	113
Hoofdstuk 5	
Cyclus van begeleiding naar en tijdens opleiding of tewerkstelling	115
1. Samen zoeken naar een geschikte opleiding of werkgever	116
1.1 Maatwerk tussen de werkgever en de werkzoekende	116
1.1.1 Competenties visualiseren	117
1.1.2 Inzichtelijk maken van de vacature	117
1.2 Maatwerk tussen de opleidingsverstrekker en de werkzoekende	117
2. Zoeken naar informatie over het opleidingscentrum	118
2.1 Voorbereiden op de infosessie in het kader van een opleiding	119
2.2 Anticiperen op onvoorziene omstandigheden	119
2.3 Psychologische testen incalculeren?	120
3. Bemiddelen en samen solliciteren	121
3.1 Matchen van vraag en aanbod	121
3.2 De driehoeksverhouding	121
3.3 Een succesverhaal	122

4. De welzijnsdomeinen blijvend in de gaten houden tijdens de opleiding of tewerkstelling	124
5. Blijvend opvolgen en terugkoppelen	126
Hoofdstuk 6	
Het verhaal van Annelies	129
Hoofdstuk 7	
Empowerende condities	133
1. Voorwaarden voor een stimulerende en faciliterende context	133
1.1 Gemotiveerde trajectbegeleiders	133
1.1.1 Gewenste vaardigheden en basishouding	134
1.1.2 Een kritische blik op je eigen basishouding	135
1.1.3 Een bereidheid om verschillende rollen op te nemen	135
1.1.4 Motivatie en engagement	136
1.2 Tijd en flexibiliteit voor werkzoekenden én trajectbegeleiders	136
1.3 Duidelijke en realistische verwachtingen	138
1.4 Sensibiliseren en motiveren van werkgevers, opleiders en andere actoren	138
1.5 Voorwaarden naar infrastructuur en instrumenten	138
1.6 Duidelijke interne en externe communicatie	139
1.7 Netwerkvorming	139
1.8 Inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede	139
1.9 Vorming en coaching	139
1.10 Het belang van nazorg	140
2. Spanningsvelden en kapstokken	140
2.1 Hoe groeien van argwaan naar vertrouwen?	140
2.2 Hoe ver graven in het leven van de werkzoekende?	140
2.3 Voorgaan, meegaan of laten gaan?	141
2.5 Laten dromen of de droom doorprikken?	142
2.6 Hoe benoem je conflicterende rollen?	142
2.7 Tijd geven versus resultaten boeken?	142
2.8 Confrontatie met eigen waarden en normen?	143
2.9 Hoe kan je outreachend werken zonder controleur te zijn?	143
2.10 Er 100% voor willen gaan, maar...?	143
Hoofdstuk 8	
De belangrijkste instrumenten gebundeld	145
1. De knipperlichtenlijst	146
2. Vignet voor opmaak individueel profiel werkzoekende	147
1. Objectieve kenmerken	147
2. Levensgeschiedenis	148
3. Krachten en belemmeringen op vlak van welzijn	148
4. Krachten en belemmeringen op vlak van werk	149
5. Verloop van het traject tot op heden	149
6. Wat geeft de werkzoekende kracht?	149

3. Scoretabel voor de opvolging evolutie werkzoekende	150
4. Visualisering evolutie werkzoekende in W²-cirkels	151
5. Mindmap	152
6. Opmaak individuele sociale kaart	153
7. Competentiekaart 1: Competenties in kaart	154
8. Competentiekaart 2: Het visitekaartje	155
9. Het geïntegreerd Werk-Welzijnsverlag	156
1. Inlichtingen	156
2. Verwerven van inzichten	156
3. Competenties	156
4. Netwerk	156
5. Sleutelfiguren en steunbronnen	157
6. De weg naar werk en/of opleiding	157
7. Welke thema's verdienen in de toekomst nog verdere aandacht?	157
8. Sollicitatiegebeuren	157
9. Nog even terugblikken! Heb je inzicht verworven in....	157
10. Sleutelcompetenties – verklarende woordenlijst	158
11. Verslag van een W²- overleg	160
Geraadpleegde bronnen	163
De auteurs	166
Colofon	166
Projectfinanciering	166

Dankwoord

Dit handboek is het resultaat van een boeiend pilootproject dat in de loop van 2009-2010 in Antwerpen liep. De VDAB Antwerpen en het CAW Metropool gingen hierbij de uitdaging aan om werkzoekenden in armoede op een integrale en krachtgerichte manier te begeleiden naar de arbeidsmarkt. Dat project, evenals de neerslag in dit handboek, kon maar slagen dankzij de inzet en samenwerking van velen. Enkele woorden van dank zijn hier dan ook op hun plaats.

Dank in de eerste plaats aan de trajectbegeleiders: Cindy Fonteyne, Carmen Flores en Gustaaf Dierckx van de VDAB, Goedele De Winter en Tine Wtterwulghe van het CAW Metropool. Jullie volgehouden inzet en motivatie bij de uitvoering van de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten was van onschatbare waarde. Dank aan de werkzoekenden in armoede, die bereid waren om in het project te stappen. Dank aan Daniëlle Mortelmans en Hilde Vantongelen, ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting van de VDAB, die een adviserende rol hadden in deze trajecten. Dank aan Jef Bluekens van de VDAB, die de algemene coördinatie van het project voor zijn rekening nam en ervoor zorgde dat de werkzoekenden in armoede van bij de aanvang terecht kwamen bij de juiste trajectbegeleider. Dank aan Nico Bogaerts, coördinator van CAW Metropool, die de trajectbegeleiders van het CAW gemotiveerd aanstuurde. Dankzij jullie allen kwamen de werelden van 'werk' en 'welzijn' dicht bij elkaar. Dank aan Koen Vansevenant, Roald D'Haemers en Marleen Obijn die de coachingdagen van de trajectbegeleiders begeleidde en inhoudelijk ondersteunden. Tot slot dank aan de stuurgroep waarin de volgende medewerkers zetelden: Elke Vandermeerschen van het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, Diane Moras van het Antwerps Platform Generatie-Armoede (Apga), Jan Boeykens van het departement werk en sociale economie, Mieke Lemmens van Resoc-Antwerpen, Jan Polfliet van de RVA te Antwerpen en Tine Van Regenmortel van het HIVA-K.U.Leuven. Marjan Boenders van de VDAB zorgde voor de ESF-ondersteuning.

Deze publicatie, evenals het bijhorende onderzoeksrapport, wil de lezer bruikbare inzichten en tips geven om binnen hun eigen organisatie met mensen in armoede - of een andere meervoudige problematiek - op weg te gaan. Ook beleids mensen en andere onderzoekers kunnen hierdoor geïnspireerd worden om zich op een krachtgerichte en integrale manier in te (blijven) zetten voor diegenen voor wie de weg naar de arbeidsmarkt doorgaans geen rechte lijn is.

Hartelijk dank aan allen die hiertoe hebben bijgedragen!

De auteurs,

Leen, Kristel en Ann,

januari 2011

Voorwoord

We kennen nog een torenhoge armoede in onze verzorgingsstaat. Armoede en sociale uitsluiting zijn hardnekkige fenomenen in onze samenleving en krijgen nog veel te weinig structurele aandacht vanwege beleidsmakers. Nochtans zit er heel wat kracht verborgen in en achter armoede. Het komt er op aan deze kracht te mobiliseren zodat mensen-in-armoede volwaardige loopbaanperspectieven krijgen.

Door ons activeringsbeleid dat alle werkzoekenden bereikt via de zogenaamde sluitende aanpak, is ook de verborgen armoede binnen de werkzoekendenpopulatie zichtbaarder geworden. Onze consulenten uit de grootsteden die de begeleiding van de langdurig werklozen voor zich namen, trokken al vlug aan de alarmbel en brachten de thematiek van werkzoekenden met complexe problematieken onder de aandacht. We stelden vast dat heel wat werkzoekenden wel wilden werken, maar kampten met een samenspel van sociaal-psychische problemen, diepe armoede en sociale uitsluiting, gekwetste levensbiografieën, medische beperkingen,...

Problematieken die het vermogen van de VDAB en andere arbeidsmarktactoren overstijgen en die een gecombineerde aanpak op diverse levensdomeinen vergen, inzonderheid een wisselwerking tussen werk en welzijn. Vanuit dat oogpunt werden zowel nieuwe samenwerkingsvormen opgestart als gezocht naar nieuwe methodieken die gebaseerd zijn op een iteratieve aanpak in plaats van de klassieke lineaire trajectbenadering.

Dit handboek is gebaseerd op de ervaringen van een pilootproject in Antwerpen en bundelt deze ervaringen in een aangepast trajectbegeleidingsmodel voor werkzoekenden-in-armoede. De hoofdcomponenten van dit model zijn krachtgericht én integraal werken. Niet toevallig zijn dit ook de bouwstenen van de Capabilities Approach van Amartya Sen, Nobelprijswinnaar Economie, maar ook een mondiaal armoededeskundige. Hij stelt terecht dat in elk emancipatorisch en begeleidingsproces moet worden uitgegaan van de inherente talenten, vermogens en competenties van mensen. Amartya Sen houdt in termen van arbeidsmarktinstituties, m.a.w. in termen van de VDAB, een pleidooi voor méér activerende, mobiliserende en participatiebevorderende methodieken vertrekkend vanuit de 'capabilities' van mensen, in plaats van louter financiële herverdelingsmechanismes.

Dit pleidooi vinden we terug in dit uitstekend handboek. De auteurs vertrekken van de kracht van mensen en reiken via instrumenten én getuigenissen de weg aan van een aangepaste trajectbegeleiding. De inspanningen die werkzoekenden én begeleiders leveren op grond van deze aanpak, vereisen evenwel dat werkgevers én wervings- en selectieverantwoordelijken zich niet langer blindstaren op de gaten in de CV's van deze werkzoekenden. Ze moeten eerder met veel ver- en bewondering kijken naar de weg die deze werkzoekenden hebben afgelegd, een weg waaruit hun ongelooflijke karaktersterkte en wil om iemand te zijn mag blijken. Gebruik hun kracht!



Fons Leroy

Gedelegeerd bestuurder
VDAB

Inleiding

1. Waarom dit handboek?

Arbeidsparticipatie is een belangrijke hefboom bij de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Het hebben van werk is een middel om deel uit te maken van de samenleving en past binnen het streven naar volwaardig burgerschap, een streven dat binnen het beleid aan belang wint.

In het kader van de sluitende aanpak (2004) werd er voor gezorgd dat alle werkzoekenden binnen een vooropgestelde termijn in contact kwamen met de dienstverlening van de VDAB. De VDAB wacht niet langer tot de werkzoekende zich aanbiedt, maar gaat de werkzoekende zelf proactief benaderen. Door de sluitende aanpak en meer specifiek in het kader van de curatieve werking (2006), leerde de VDAB dat er een omvangrijke groep van langdurige werkzoekenden was, die nood had aan een verbreding van het begeleidingstraject. Voor werkzoekenden met een medische, mentale, psychische en psychiatrische problematiek besloot de Vlaamse Regering in overeenstemming met het Meerbanenplan geld vrij te maken om deze doelgroep in samenwerking met gespecialiseerde partners te begeleiden. De VDAB begreep dat tewerkstelling van kwetsbare groepen, die vaak niet-arbeidsgerelateerde problemen hebben, een bijzondere methodische aandacht vragen (Leroy, 2008).

Via het stakeholdersforum (2005) opgericht binnen de schoot van de VDAB krijgen de werkzoekenden in armoede een stem via het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woorden nemen. De stakeholders stelden dat door opeenvolgende mislukkingen naar aanleiding van trajectbegeleiding, sociale dienstverlening of ondersteuning werkzoekenden in armoede vaak in een neerwaartse spiraal gedreven worden weg van de arbeidsmarkt. Enkel door een *cyclisch aanbod* van ondersteuning en begeleiding, waarbij gezocht wordt naar een aanbod op maat voor dat moment, kan die neerwaartse spiraal ombuigen tot een *opwaartse richting*. In een dergelijke benadering wordt de focus verlegd van *mislukking naar herkansing*. Tevens wordt de nadruk gelegd op de *eigen kracht* van mensen, maar ook op de *gedeelde verantwoordelijkheid*.

De grote afstand tussen de doelgroep van mensen in armoede en de arbeidsmarkt gaat gepaard met ondersteuningsbehoeften die de klassieke trajectbegeleiding overstijgen. Deze Ausgangssituatie maakt dat een brede screening gericht op alle levensgebieden (met inbegrip van huisvesting, opvoedingsondersteuning, psychisch welbevinden, etc.) nodig is. Welzijn (breed gedefinieerd) en werk vragen bijgevolg een geïntegreerde aanpak vanuit een holistische levensloopbenadering. Dit maakt tevens dat er dient gezocht te worden naar afstemming tussen het arbeidsbemiddelings- en het welzijnsaanbod. Ook nazorg tijdens de tewerkstelling is een belangrijk aandachtspunt.

Dergelijke trajecten, waarbij geïntegreerd gewerkt wordt aan werk en welzijn, worden ook *W²-trajecten* genoemd. In dit handboek gaan we kijken hoe we op de meest geschikte manier werkzoekenden in armoede kunnen toeleiden naar de arbeidsmarkt (of naar de bredere samenleving in het algemeen). Hierbij houden we rekening met eventuele drempels op diverse andere levensdomeinen, zonder de focus op arbeidsmarktintegratie (of integratie in de bredere samenleving) te verliezen. We gaan aan de slag binnen de microcontext van de werkzoekende en zijn gezin en streven naar *W²-trajecten* op microniveau. We hopen hierbij dat de trajectbegeleider een vertrouwensfiguur wordt die oog heeft voor de gekwetste binnenkant.

Volgende methodische krachtlijnen werden in samenspraak met het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen vastgelegd.

1.1 We kiezen voor: een cyclische begeleiding

In het huidige arbeidsmarktbeleid staat *marktwerking* centraal. Dit betekent dat de VDAB in heel wat zaken een regierol heeft en dat werkzoekenden, in het bijzonder specifieke doelgroepen, worden toegeleid naar partners op de (privé)markt. De tenderpartner aan wie de VDAB uitbesteedt, heeft een welomschreven opdracht gedurende een aantal maanden in het kader van de begeleiding, ondersteuning en / of oriëntering van werkzoekenden. De tenderpartner wordt gefinancierd door de overheid, al dan niet via een resultaats- of inspanningsfinanciering. Concreet betekent dit dat, na de trajectbepaling door een trajectbegeleider van de VDAB, de werkzoekende doorverwezen wordt naar een tenderpartner, die de verdere trajectbegeleiding zal uitvoeren gedurende een welomschreven periode. Is deze periode voorbij dan wordt de werkzoekende geacht aan het werk te zijn. Het *nadeel* van tendering voor werkzoekenden in armoede is dat er *breuklijnen* in de begeleiding ontstaan. Verschillende dienstverleningen worden serieel achter elkaar geschakeld, elk met verschillende contactpersonen en/of vertrouwensfiguren, elk met andere opdrachten en doelstellingen. Het betreft als het ware een *'Tayloristisch model'*: niet alleen taken van de dienstverleners worden gefragmentariseerd, ook de werkzoekende wordt opgesplitst in deelproblemen, waarvoor vervolgens specialisten worden ingezet. Voor werkzoekenden in armoede werkt dit lineaire, opgesplitste model niet, wel een cyclische begeleiding met een trajectbegeleider die het ganse traject opvolgt.

1.2 We kiezen voor: één vertrouwenspersoon

In het kader van activering van mensen in armoede heeft onderzoek van het Vlaams Netwerk aangetoond dat het hebben van een *vertrouwenspersoon* van cruciaal belang is. Het opsplitsen van trajectfasen (trajectbepaling, trajectuitvoering, ...) over verschillende personen en diensten is nefast. In het kader van de begeleiding van werkzoekenden in armoede is het van fundamenteel belang dat één vertrouwenspersoon de werkzoekende opvolgt, ondersteunt en begeleidt over de verschillende trajectfasen heen.

1.3 We kiezen voor: meer tijd

Ook zien we dat het begeleiden van werkzoekenden in armoede naar een duurzame tewerkstelling *tijd* vraagt en niet aansluit bij de vooropgestelde standaarden en gemiddelden. Een gemiddelde duurtijd van intensieve opvolging en ondersteuning van meer dan 18 maanden, is dan ook geen uitzondering. Hieruit kunnen we besluiten dat deze doelgroep niet gebaat is met de principes van de marktwerking. De werkzoekende in armoede heeft al zoveel verschillende contactpersonen bij verschillende diensten, dat het niet wenselijk is om ook de arbeidsbemiddeling nog eens te gaan fragmenteren.

1.4 We kiezen voor: maatwerk

We hebben ervoor gekozen om voor deze doelgroep te vertrekken vanuit de vraagstelling van de werkzoekende in armoede en deze vraagstelling te laten primeren op marktwerking en organisatiemodellen. Dit is *maatwerk* en *vraaggericht werken* vanuit de doelgroep.

Vertaald naar de nieuwe methodiek betekent maatwerk dat trajectbegeleiders een geïntegreerd werk-welzijnstraject uitvoeren.

1.5 We kiezen voor: ankeren en (deels) uitvoeren

Dit geïntegreerd werken aan werk en welzijn leidt er toe dat de trajectbegeleider in de loop van het begeleidingsproces een aantal fundamentele inzichten verwerft over de verschillende welzijnsthema's waarmee de werkzoekende in armoede worstelt. Het is niet de bedoeling dat de trajectbegeleider al deze welzijnsthema's zelf gaat uitvoeren (bijvoorbeeld budgetbegeleiding, want hiervoor bestaan gespecialiseerde diensten), maar de trajectbegeleider kan over dit welzijnsthema belangenbehartiger worden, kan netwerken, in overleg met de werkzoekende. Hij is als trajectbegeleider toeleider naar welzijnsvoorzieningen, maar begeleidt de werkzoekende ook zelf in het zetten van stappen op welzijnsdomeinen en neemt zelf concrete taken (eerstelijnswork) op zich in verschillende levensdomeinen. Hoe ver de trajectbegeleider gaat in het *ankeren*, dan wel het zelf opnemen van welzijnsthema's, hangt af van verschillende factoren: zijn achtergrond, kennis van bepaalde domeinen, persoonlijk netwerk, enzovoort.

Door inzicht te verkrijgen in het welzijnsluik, kan de trajectbegeleider het integratieproces beter en op maat uittekenen. De trajectbegeleider gaat niet voorbij aan een aantal fundamentele welzijnszaken. Door *inzicht* groeit ook het *begrip* en *respect* voor de keuzes die de werkzoekende in armoede maakt. Door inzichten te verwerven groeit er *vertrouwen*, krijg de trajectbegeleider zicht op *krachten* en kan de trajectbegeleider beter *bemiddelen* werkzoekende, opleidingsverstrekker en werkgever.

Een trajectbegeleider verwoordt:

"Ik ken mijn werkzoekende door en door, ik ken de knelpunten. Ik heb vertrouwen gekregen, want vertrouwen groeit wederzijds. Ik zie ook heel duidelijk met welke motivatie de werkzoekende in armoede aan de slag gaat, welke onvoorziene omstandigheden er zich aanbieden en hoe de werkzoekende hiermee omgaat. Toen de werkgever twijfelde tussen haar en nog een andere kandidaat, heb ik ten volle gepleit voor de meerwaarde van deze vrouw. Ik heb twijfels over de inactiviteitsperiode kunnen wegnemen bij de werkgever omdat ik goed wist wat er gebeurd was. Zij verdiende een kans. Ik denk dat mijn overtuigingskracht de werkgever over de brug heeft gehaald. Ze kon aan de slag. Werkzoekenden in armoede en kansengroepen in het algemeen hebben dat extra zetje nodig."

2. Voor wie is het handboek bestemd?

Het handboek is in de eerste plaats bestemd voor trajectbegeleiders die werken in of voor arbeidsbemiddelingsdiensten en die werkzoekenden in armoede integraal en krachtgericht willen toeleiden naar een duurzame tewerkstelling. Ook (traject-)begeleiders van andere doelgroepen met een meervoudige problematiek kunnen uit dit handboek inspiratie putten. Daarnaast richt het handboek zich tot welzijnswerkers die aandacht hebben voor competenties en loopbanen van werkzoekenden in armoede. Tot slot zullen ook beleids mensen en onderzoekers er nieuwe inzichten in vinden.

3. Hoe het handboek tot stand kwam

Het handboek is het resultaat van het ESF-project 'Naar een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede'. In dit project werkten de VDAB Antwerpen, het CAW-Metropool, HIVA-K.U.Leuven, Karel de Grote Hogeschool en Bind-Kracht gedurende 18 maanden nauw samen, zowel in het kader van de uitvoering van de werk-welzijnstrajecten, de coaching van de trajectbegeleiders, de wetenschappelijke opvolging als de uitwerking van dit handboek. De coördinatie en de aansturing gebeurden vanuit de VDAB Brussel. Deze samenwerking leidde tot een verwevenheid van theoretische invalshoeken, methodische kaders en instrumenten waarbij hoofd (concept), hart (houding) en handen (instrumenten) in dit handboek tot een samenhangend geheel werden gebracht.

Het opzet van het ESF-project bestond erin dat de trajectbegeleiders, ongeacht of deze tewerkgesteld waren in het CAW-Metropool of bij de VDAB, integraal aan de slag gingen met werkzoekenden in armoede. Hierbij probeerden zij zowel welzijn als werk te integreren in een tewerkstellings- of opleidingstraject. Door de trajectbegeleider werd ondersteuning geboden op vlak van welzijn, maar tegelijkertijd werden competenties en krachten in kaart gebracht en werd er in overleg met de werkzoekende in armoede gekeken of de zoektocht naar duurzame tewerkstelling kon worden aangevat, eventueel voorafgegaan door competentieversterking. In het totaal namen 38 Antwerpse werkzoekenden in armoede deel aan het project.

Vertrekkend van de zeven methodische handelingsprincipes (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009) om empowerment en activering in armoedesituaties gestalte te geven in de praktijk (zie ook hoofdstuk 1), werd in het ESF-project gestreefd naar:

- een *ankerfiguur* (vertrouwenspersoon) die de werkzoekende opvolgt en ondersteunt, zowel op de welzijnsgebieden als de tewerkstelling
- een *op-maat*-aanpak: op maat van het individu en de gezinscontext
- een *positieve* aanpak: vanuit een positieve invulling van activering, die de keuzevrijheid van de werkzoekende respecteert
- een *integrale en gestructureerde* aanpak, over de verschillende levensdomeinen heen
- een *gecoördineerde* aanpak, in overleg met de verschillende dienstverleningen naar aanleiding van het in kaart gebrachte welzijnsnetwerk dat zich rond de arme werkzoekende heeft uitgetekend
- een *krachtgerichte en participatieve* aanpak, waarbij wordt ingespeeld op de mogelijkheden, interesses en competenties van de werkzoekende, met de ultieme focus op tewerkstelling en/of competentieversterking

4. Opbouw van het handboek

Het *eerste hoofdstuk* van het handboek beschrijft een aantal inspirerende kaders en uitgangspunten zoals empowerment en Bind-Kracht waarbij krachtgericht, verbindend en integraal werken centraal staan. Ook wordt het W²-concept, het geïntegreerd werken aan werk en welzijn, toegelicht. De evolutie van een sluitende aanpak naar een sluitend maatpak binnen de VDAB en de uitgangspunten van CAW Metropool om deel te nemen aan het project sluiten dit hoofdstuk af.

In het *tweede hoofdstuk* wordt het 'krachtenmodel' van Rapp en Goscha (2004) beschreven. Daarnaast wordt de opwaartse spiraal naar duurzame activering voorgesteld. Deze bestaat uit drie cycli: relatie-opbouw en duurzame groei in welzijn en oriëntatie op de arbeidsmarkt, begeleiding naar en tijdens een opleidingstraject, begeleiding naar en tijdens de tewerkstelling. Iedere cyclus bestaat uit een aantal fasen.

In het *derde hoofdstuk* bekijken we de toeleiding en selectie. Hoe kunnen we werkzoekenden in armoede detecteren binnen de dienstverlening? Welke checklist kunnen we eventueel gebruiken bij een eerste gesprek? We nemen ook het profiel van de deelnemers aan het ESF-project onder de loep.

Het *vierde hoofdstuk* vormt het centrale – en tevens meest omvangrijke – hoofdstuk van het handboek en beschrijft de geïntegreerde en krachtgerichte trajectbegeleiding op vlak van werk en welzijn. In dit hoofdstuk gaan we concreet in op de praktijkervaring van de trajectbegeleiders tijdens het ESF-project. Wat is belangrijk bij een eerste onthaal? Welke valkuilen zijn er? Hoe kan ik werken aan een verbreed mandaat zonder écht de rol van de welzijnsorganisaties over te nemen? Hoe integreert de trajectbegeleider het instrumenteel werken naast het expressieve? Wat te doen in geval van crisis en weerstanden? Door integraal te focussen op welzijnsthema's enerzijds en werk anderzijds (competenties, krachten, toekomstvisie, perspectief), kijken we als het ware multidimensioneel vanuit een 4D-perspectief (werk, welzijn, instrumenteel, expressief). Een hele uitdaging voor zowel de auteurs als voor de trajectbegeleiders die dit perspectief in de praktijk brengen! Vernieuwend is ook het scoresysteem om de evolutie van de trajectbegeleiding zowel op vlak van welzijn als werk in kaart te brengen.

In *hoofdstuk 5* gaan we een stap verder. We weten intussen wat er bij de werkzoekende leeft op het vlak van welzijn. We hebben de competenties en krachten in kaart gebracht. Wat is nu het toekomstperspectief in het kader van tewerkstelling? Lijkt competentieversterking voor die werkzoekende een noodzakelijke tussenstap of gaan we meteen aan het werk, in het vooropgestelde realistische voorkeursberoep? In dit hoofdstuk brengen we de cyclus van de begeleiding naar en tijdens een opleidingstraject in kaart, maar hebben we eveneens oog voor de toeleiding naar werk. Ambachtelijk bemiddelen is een vak apart. We hebben een aantal goede praktijken van de trajectbegeleiders in kaart gebracht en gekeken naar hoe zij het in de praktijk deden. We leren welke ondersteunende stappen gezet kunnen worden bij het volgen van een opleiding of het toeleiden naar de arbeidsmarkt.

In *hoofdstuk 6* wordt het verhaal van Annelies beschreven. Dit verhaal illustreert een trajectbegeleiding met vallen en opstaan doorheen het volledige traject.

In het *zevende hoofdstuk* gaan we in op een aantal empowerende condities. Welke organisatorische voorwaarden moeten er vervuld zijn wil een organisatie geïntegreerd en krachtgericht met werkzoekenden aan de slag gaan? Over welke competenties moet een trajectbegeleider beschikken wil hij/zij een geïntegreerd werk-welzijnstraject in de praktijk brengen? Welke spanningsvelden zijn er binnen deze begeleiding en welke kapstokken bieden hier een antwoord op?

In een *achtste hoofdstuk* bundelen we tot slot een aantal instrumenten.

Hoofdstuk 1

Inspirerende kaders en uitgangspunten

In dit eerste hoofdstuk schetsen we een aantal theoretische en beleidsmatige invalshoeken die het denken over activering van werkzoekenden in armoede kleuren. Achtereenvolgens gaan we in op het empowermentparadigma als inspiratiebron, Bind-Kracht als een manier om verbindend en versterkend te activeren, het W²-model waarin geïntegreerd werken aan werk en welzijn centraal staat, de evolutie binnen de VDAB-werking van een sluitende aanpak van werkzoekenden naar een sluitend maatpak en de missie en het engagement van CAW-Metropool om te participeren aan het project. De visies van de betrokken partners, met name vanuit onderzoek, beleid en praktijk, werden in het ESF-project met elkaar verbonden en verankerd.

1. Het empowermentparadigma als inspiratiebron

1.1 Empowerment en de kijk op armoede

Empowerment is een term die vaak gebruikt (en misbruikt) wordt. Een juiste definiëring is dan ook op zijn plaats.

Empowerment is een proces van versterking, waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie. (Rappaport (1984) en Zimmerman (1998), geciteerd in Steenssens e.a., 2008)

Daar waar empowerment een proces is, is het empowermentparadigma een *denk- en handelingskader* met een eigen kijk op sociale problemen en oplossingen voor deze problemen. Kijken door een empowermentbril heeft dan ook belangrijke gevolgen voor zowel beleidsvoering als voor hulp- en dienstverlening, en bijgevolg ook voor de trajectbegeleiding van werkzoekenden in armoede. Zo heeft het empowermentparadigma een eigen manier om naar armoede te kijken. *Armoede* wordt in de empowermentbenadering gezien als een *verbintenisproblematiek*. Het gaat om een tekort aan positieve binding van de persoon in armoede met zichzelf, met zijn naaste omgeving, met de ruimere maatschappij en met de toekomst (Driessens & Van Regenmortel, 2006). De vraag is dan hoe deze verbindingen kunnen hersteld worden. En, meer specifiek, welke kansen activering (of nog: trajectbegeleiding) hier kan scheppen. Het antwoord vanuit empowerment is een krachtgericht, verbindend denk- en handelingskader. Meer hierover bij de toelichting van Bind-Kracht. Op vlak van activering van werkzoekenden vertaalt empowerment zich in een *krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding*. Dit is tevens de ondertitel van voorliggend handboek.

Zoals de definitie aangeeft, is de essentie van empowerment een *versterkingsproces*. Meer greep krijgen op het eigen leven staat hierin centraal. De nadruk op krachten - het *krachtenperspectief* - is hierbij het fundament en zet aan tot denken en handelen met een dubbele focus. In plaats van een eenzijdige focus op het *negatieve* (aanwezige problemen en risico's) verlegt empowerment de focus naar aandacht voor het *positieve*, aanwezige mogelijkheden, capaciteiten en psychische krachtbronnen, rekening houdend met kwetsbaarheden. Kwetsbaarheden én krachten vormen dus de dubbele focus. Hierbij wordt er van uitgegaan dat krachtbronnen zowel aanwezig zijn bij het individu (de werkzoekende in armoede) als in zijn omgeving (o.a. familie, buurt, gemeenschap). Daarnaast vertrekt empowerment van de inherente capaciteit tot leren, groeien en veranderen van mensen en omgevingen.

1.2 Empowerment kent meerdere lagen

Belangrijk is dat empowerment verschillende lagen kent. Empowerment is met andere woorden een *meerlagig construct* ('multi-level') (Zimmerman, 2000 in: Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009). Empowerment beperkt zich niet tot de individuele hulp- en dienstverlening, de relatie tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider. De krachten op dit individuele niveau kunnen slechts optimaal benut worden als ook in *ruimere systemen* (bijvoorbeeld de VDAB-context, maar ook netwerking met diverse actoren) en op *andere niveaus* (waaronder het beleidsniveau) op een versterkende manier gekeken en gehandeld wordt. In dit geval spreken we van *empowerende condities* (zie hoofdstuk 7).

Empowerment in de praktijk brengen veronderstelt dus niet alleen competente *trajectbegeleiders* die de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten (de zogenaamde W^2 -trajecten) in de praktijk brengen, maar ook *competente organisaties* die hun medewerkers in hun 'empowerende' opdracht ondersteunen. De organisatie dient het zelf-empowerment van medewerkers te stimuleren en de nodige *randvoorwaarden* hiervoor te creëren. Ook samenwerking tussen diverse teams en netwerking met andere organisaties op vlak van werk en welzijn is aan de orde. Ten slotte is er de relatie met de ruimere omgeving. Hierbij probeert een organisatie zoals VDAB invloed en controle uit te oefenen, bijvoorbeeld door het beïnvloeden van de politiek en de uitvoering van politieke beslissingen, waaronder het richting geven aan de besteding van de middelen. Een organisatie zoals VDAB kan een belangrijke rol spelen als ze haar signaalfunctie opneemt en verankert.

Samengevat

gaat het binnen de context van dit handboek om een samenspel en verankering van:

- W^2 -trajecten
- W^2 -organisaties
- W^2 -beleid

Dit wordt verduidelijkt in het volgende punt.

1.3 De tweevoudige kern van empowerment

Het empowermentparadigma omvat, naast het denken en handelen vanuit een dubbele focus (krachten en kwetsbaarheden) ook een tweevoudige kern: empowerment van de doelgroep en empowerende condities.

1.3.1 Empowerment van de doelgroep

Empowerment van de doelgroep kan zich afspelen op micro-, meso- en macroniveau. Hierbij krijgt het aspect 'power' in de term empowerment een dubbele betekenis: van 'kracht' en van 'macht' (Van Regenmortel, 2002 en 2008).

- Op *individueel niveau* duidt empowerment op '*power from within*' (kracht van binnenuit). Het gaat hier onder meer om het aanspreken van de eigen kwaliteiten van de werkzoekende en het ontwikkelen van vaardigheden. Dit leidt op zijn beurt tot een toename van zelfbewustzijn en zelfvertrouwen bij de werkzoekende. Dit individuele niveau van empowerment vormt de centrale focus van het handboek.
- Op *collectief vlak* gaat empowerment om het aanwenden van krachtbronnen in de eigen omgeving van de werkzoekende. Te denken valt aan de sociale steun van familie, vrienden of burens, religieuze of spirituele bronnen, groeps- en buurtgebonden gebruiken enzovoort. Dit wordt in de literatuur

aangeduid als *'power with'*, onder meer verwijzend naar de kracht van zelforganisaties en het delen van verhalen. Het groepswork zoals besproken in hoofdstuk 4 past in deze invalshoek.

- Op het breder politiek-maatschappelijk niveau gaat empowerment om 'macht', met name de macht om veranderingen door te voeren op een vlak dat breder reikt dan het eigen leven van de werkzoekende. Het gaat dan bijvoorbeeld om het veranderen van vooroordelen (bv. vooroordelen van werkgevers ten aanzien van mensen in armoede), een betere toegankelijkheid van voorzieningen en hulpbronnen, het beïnvloeden van wet- en regelgevingen. De twee voorgaande krachtdimensies dragen bij aan deze derde machtsvorm, geduid als *'power to'*. Met dit handboek en het bijhorende onderzoeksrapport wensen we hiertoe een (bescheiden) bijdrage te leveren.

1.3.2 Empowerende condities: de *'power to empower'*

Naast de ontsluiting en ontwikkeling van de krachten van de doelgroep is er, volgens het empowermentparadigma, ook nood aan *empowerende condities*. Wat betekent dit concreet in het kader van activering?

a) Verruiming van de klassieke activeringspraktijk

De conceptnota 'Empowerment en activering in armoedesituaties' (Steenkens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009) verruimt de klassieke activeringspraktijk naar betaalde arbeid op vijf manieren.

- Ten eerste is armoedebestrijding geen zaak van activering alleen. Een *geïntegreerde strategie* die verschillende afzonderlijke beleidsterreinen (arbeid, sociale zekerheid, welzijn) overstijgt is nodig. Een trajectbegeleider die zowel aandacht heeft voor het traject naar werk als voor welzijn (W^2) brengt dit in de praktijk.
- Ten tweede moet een *waaijer van integratiemogelijkheden* (h)erkend worden, zonder de focus op het recht op arbeid te verliezen. Dat komt verder bij de illustratie van het W^2 -model aan bod.
- Ten derde is er naast activering van de doelgroep ook nood aan *activering van de vraagzijde en de bemiddeling* op de arbeidsmarkt. Hoe dit in de praktijk kan, wordt toegelicht in hoofdstuk 5.
- Ten vierde zijn duurzame jobs van goede kwaliteit die aansluiten bij de krachten van de werkzoekenden te verkiezen boven flexibele (tijdelijke en/of deeltijdse) jobs.
- Ten vijfde is er nood aan een *langetermijnperspectief* in functie van een duurzame activering en niet de zogenaamde kortste weg naar een job.

b) Zeven methodische handelingsprincipes

Naast deze verruiming van de activeringspraktijk, beschrijft de conceptnota zeven methodische handelingsprincipes om empowerment en activering in armoedesituaties in praktijk te brengen (Steenkens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009).

<i>krachtgericht</i>	vanuit een erkenning van de kwetsbaarheid, zonder de aanwezige problemen te negeren, focust empowerment op het in kaart brengen van mogelijkheden, bronnen en capaciteiten zowel bij de werkzoekende als bij zijn omgeving
<i>positief</i>	vanuit wederzijds respect en vertrouwen tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider wordt gewerkt aan verbetering en versterking van de werkzoekende
<i>integraal</i>	er wordt een brede, contextuele kijk gehanteerd die zowel voor werk- als voor welzijnstrajecten oog heeft
<i>participatief</i>	maximale zeggenschap en invloed van de werkzoekende wordt nagestreefd

<i>inclusief</i>	empowerment werkt inclusief ten aanzien van de werkzoekenden, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare werkzoekenden in armoede en ten aanzien van alle betrokken actoren die bij de verwezenlijking van de (arbeids-) participatie van de doelgroep betrokken zijn
<i>gestructureerd</i>	multicomplexe situaties zoals armoede of sociale uitsluiting vragen een geordende en planmatige aanpak
<i>gecoördineerd</i>	samenwerkingsverbanden en netwerkvorming hebben baat bij een gecoördineerde aanpak

Het handelingsprincipe 'krachtgericht' dat het meest letterlijk uit het begrip 'empowerment' kan worden afgeleid, staat centraal. De andere handelingsprincipes dragen hieraan bij. Dit betekent dat krachtgerichte activering vanuit empowerment zich niet mag beperken tot aandacht hebben voor slechts één of enkele werkingsprincipes. Precies in het *onderlinge samenspel* van de verschillende principes ligt de kracht voor de ontwikkeling van het versterkingsproces.

Schematisch kunnen we de zeven handelingsprincipes als volgt voorstellen.



Figuur 1. De zeven methodische handelingsprincipes om empowerment en activering gestalte te geven in de praktijk (© Steenssens & Van Regenmortel, 2007)

Het inzetten van deze handelingsprincipes in krachtgerichte werk- en welzijnstrajecten moet vorm krijgen in methodieken. Het ESF-project en dit handboek dat eruit is gegroeid, is hier een mooi voorbeeld van.

2. Bind-Kracht: verbindend en versterkend 'activeren'

Bind-Kracht¹ is in het aangezocht om de trajectbegeleiders te coachen in de methodiekontwikkeling van 'krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding met mensen in armoede'. Het Bind-Krachtteam ging de uitdaging aan om zijn methodische kaders in te brengen in de methodiekontwikkeling en samen met alle betrokkenen (de trajectbegeleiders, ervaringsdeskundigen, coördinatoren en onderzoeker) een vertaling te maken naar een verbindend en toepasbaar model.

Bewust werken vanuit een visie vinden we zeer belangrijk. Want iemands visie, overtuigingen en waarden tekenen ook zijn houding, handelen en de interventies met mensen die hij of zij begeleidt. Daarom beschrijven we vanuit welke visie we vertrekken, om daarna ook onze visie op activering te expliciteren.

2.1 Verbintenisproblematiek en afhankelijkheid kenmerken armoede

Bind-Kracht vertrekt vanuit het empowermentparadigma. Dat concept trachten we te vertalen naar en concreet toe te passen in de begeleidingspraktijk. We gaan uit van een *structurele visie op armoede*. Armoede is het gevolg van de inrichting van de samenleving op economisch, sociaal en cultureel vlak, van de manier waarop gemeenschappen en organisaties soms onbewust mensen uitsluiten en stigmatiseren, en van de manier waarop individuen met die maatschappelijke processen omgaan. (Langdurig) leven in armoede gaat vaak gepaard met een verstrengeling van problemen en tekorten, die zich opstapelen en elkaar versterken. Aan de binnenkant geeft dit kwetsuren en littekens, wat ook inwerkt op het zelfbeeld van mensen.

Vanuit deze kennis stellen we twee kenmerken van het leven in armoede centraal in onze kijk en aanpak: de *verbintenisproblematiek* en *afhankelijkheid*. Vele mensen in armoede hebben nog onvoldoende binding met zichzelf, met anderen, met de maatschappij en met de toekomst. Dit gaat gepaard met (gevoelens van) afhankelijkheid, het verlies van greep of controle op zichzelf, het gezin, de omgeving en de toekomst. Mensen in armoede worden vaak gecontroleerd, afhankelijk gemaakt of gehouden en dat versterkt hun gevoelens van machteloosheid.

Maar we hanteren daarbij *geen deterministische of fatalistische kijk*. We hebben oog voor de complexiteit van problemen en voor de diepe kwetsuren, maar we kijken niet vanuit een deficit-bril. We zien mensen in armoede als mensen met veerkracht, competenties en talenten, met drijfveren en een netwerk, die actief kunnen en willen participeren in een begeleidingsproces, die met verwachtingen naar een dienst stappen. Dé persoon in armoede bestaat niet. Elke persoon in armoede heeft zijn eigen unieke levensgeschiedenis, zijn eigen manier om betekenis te geven aan zijn leefsituatie en heeft zijn eigen overlevingsstrategieën ontwikkeld (Driessens en Van Regenmortel, 2006; Driessens, Vansevenant en Van Regenmortel, 2008). In dat opzicht sluit de visie van Bind-Kracht aan bij het empowermentparadigma.

1. Bind-Kracht wil, als samenwerkingsverband van onderzoekers, trainers en mensen in armoede, methodische ondersteuning bieden aan hulpverleners en vrijwilligers die op weg gaan met mensen in armoede. Doel is de kwaliteitsverbetering van de hulpverlening of begeleiding aan mensen in armoede. Via een boekenreeks en een vormingsaanbod reiken we instrumenten aan voor krachtgericht en verbindend werken. Via actieonderzoek, coaching en vorming op maat trachten we deze visie en methodische kaders ook in organisaties te verankeren. De meerwaarde bestaat uit de verbinding van praktijkervaringen met theoretische kaders en met de perceptie van mensen in armoede. Mensen in armoede participeren in de vormingen en in het actieonderzoek als coaches. Bind-Kracht vertrekt bij de ontwikkeling van methodische kaders vanuit het empowermentparadigma. We vertalen empowerment in een kwaliteitsvolle krachtgerichte en verbindende begeleiding in dialoog met mensen in armoede. Thema's waarrond we werken zijn: visie op armoede en armoedebestrijding, een positieve en op dialoog gerichte basishouding, krachten en kwetsuren van mensen in armoede, spanningsvelden en rolpatronen in hulpverleningsrelaties, empowerment, krachtgericht groepswerk.

2.2 Verbindend en versterkend werken als antwoord

Een (traject)begeleider die zich inzet voor duurzame armoedebestrijding, werkt op deze fundamentele kenmerken van armoede. Verbindend en versterkend werken in dialoog met de persoon in armoede zijn de pijlers van Bind-Kracht, die in synergie werken.

Want een *krachtgerichte hulpverlening werkt verbindend*. Door samen met de werkzoekende op zoek te gaan naar zijn veerkracht, door verder te bouwen op de eigen drijfveren, positieve ervaringen, competenties en krachten, door samen een beroep te doen op de steunbronnen in zijn omgeving, wordt het zelfbeeld versterkt en kan de verbintenis met *zichzelf* geleidelijk worden hersteld. Dit vraagt om een integrale aanpak van een complexe problematiek, waarbij stapsgewijs gewerkt wordt op wat de betrokkene zelf als prioriteiten aangeeft. Dan komt er ook ruimte om *rollen* op een positieve manier op te nemen, zoals de rol van moeder of vader, broer of zus, dochter of zoon, buurman of werkneemster. Soms ontstaat er dan ruimte om *oude banden* te herstellen of te versterken, om *nieuwe relaties* aan te gaan of om nieuwe mensen te ontmoeten. Of komt er ruimte om een publieke rol (als student, werknemer, vrijwilliger...) op te nemen, om zich als actief burger te engageren in een maatschappij, die niet enkel meer ervaringen van uitsluiting oplevert. Bind-Kracht hanteert hierbij een *ruime visie op activering*. Een arbeidsmarktgerelateerde activering kan daarin een belangrijke plaats innemen, omdat het kan zorgen voor de opname van een betekenisvolle, identiteitsverwervende rol, voor een verruiming van het netwerk en voor kwaliteitsvolle integratie.

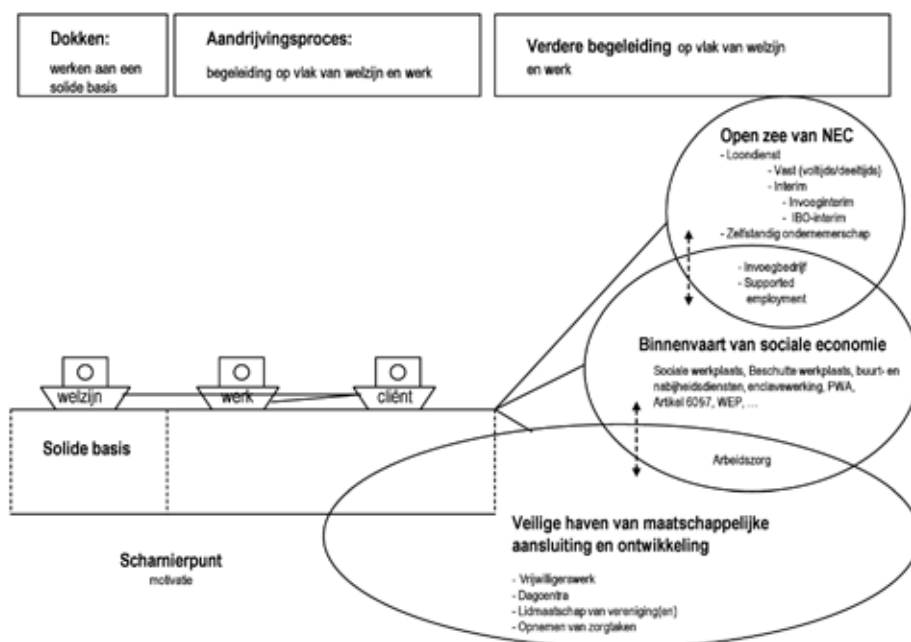
Het herstel van verbintenissen geeft op zijn beurt ook nieuwe kracht. Dat is belangrijk want mensen worden immers pas mens in verbondenheid met anderen. *In deze verbondenheid vinden mensen de kracht om te groeien*. Een trajectbegeleider die een binding kan aangaan met een persoon die getekend is door een leven in armoede, zal versterkend werken. Door samen op weg te gaan, kan er vertrouwen groeien in de trajectbegeleider, in zichzelf, in de buitenwereld. Die verbintenis kan ervoor zorgen dat hij zich als mens erkend en gerespecteerd voelt. Dat geeft kracht om de draad weer op te nemen en opnieuw te groeien. Daarom hechten we ook veel belang aan de opbouw van een *betekenisvolle samenwerkingsrelatie*. *Instrumenteel werken* (de zorg voor een inkomen, kwaliteitsvolle arbeid en huisvesting) is vaak pas duurzaam als er ook *expressief* (aan vertrouwen, verbinding) gewerkt wordt (zie ook Thys, De Raedemaeker en Vranken, 2004). Een trajectbegeleider, die werkend vanuit een positieve basishouding, voor mensen in armoede een betrouwbare ankerfiguur kan worden, zal dit bewerkstelligen. En wanneer mensen het gevoel krijgen betekenisvol te zijn voor anderen en voor de maatschappij, kunnen ze zichzelf ook verder ontwikkelen, meer autonomie verwerven, verantwoordelijkheid opnemen en opnieuw meer greep krijgen op hun eigen leven en hun omgeving. Activering naar een opleiding en naar kwaliteitsvolle arbeid op maat van de betrokkene, kan op die manier een *duurzame* vorm van armoedebestrijding worden.

Samengevat

Krachtgericht werken geeft verbinding en verbinding geeft meer kracht en autonomie. Deze dynamische kijk op armoedebestrijding is ook toepasbaar op activering. We ontwikkelen een visie op activering, waarbij integraal, krachtgericht werken aan welzijn en werk centraal staan. De uitdaging die we daarbij aangaan is de vertaling van heel wat kaders en technieken uit het welzijnswerk naar bruikbare instrumenten voor een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding.

3. Samenspel tussen werk en welzijn: het W²-model

In de loop van 2007 werkten onderzoekers van het HIVA-K.U.Leuven een activeringsmodel uit voor werkzoekenden die – om diverse redenen – het verst van de arbeidsmarkt staan (Steenkens, Sannen e.a., 2008). Dit model kreeg de naam 'W²', verwijzend naar het samenspel tussen Werk en Welzijn. Een trajectbegeleiding die zowel aandacht heeft voor 'werk' als 'welzijn' (ruim te interpreteren) heeft een grotere kans op succes dan de som van afzonderlijke, naast elkaar werkende diensten op beide domeinen. Schematisch ziet dit model er als volgt uit ².



Figuur 2. Schematische voorstelling van het W²-concept (© Steenkens, Sannen e.a., 2008)

De figuur stelt het afmeren van een schip voor, waarbij de trajectbegeleiding gesymboliseerd wordt door een loodsdienst die de werkzoekende vanuit de dokken via begeleiding op vlak van welzijn en werk naar de arbeidsmarkt loodst. Naast de 'open zee' van het normaal economisch circuit worden andere uitstroom- en doorstroommogelijkheden voorzien, zoals de 'binnenvaart' van de sociale economie en de 'veilige haven' van maatschappelijke aansluiting en ontwikkeling. Voor het zover is, is er doorgaans een lange weg met de werkzoekende in armoede afgelegd.

3.1 De dokken: werken aan een solide basis

Het traject met werkzoekenden in armoede start met het creëren van een 'solide basis', zodat het schip (de werkzoekende) recht blijft tijdens zijn verdere tocht (het traject naar werk). Werkzoekenden in armoede ervaren vaak uiteenlopende drempels die het traject naar werk bemoeilijken of verhinderen. Door deze problemen blijft er weinig energie over om stappen naar werk of een opleiding te zetten. Eerst moet er met andere woorden ruimte in het hoofd en het leven van de werkzoekende in armoede zijn om een traject naar werk of een opleiding te starten. Acute – en soms bedreigende – situaties (bijvoorbeeld partnergeweld, verblijf in crisisopvang) moeten eerst worden aangepakt.

2. De verdere begeleiding op vlak van welzijn en werk eens de werkzoekende aan het werk is, werd nadien toegevoegd.

1

In het *hoofdstuk 2* gaan we kijken hoe we vanuit het krachtenmodel van Rapp en Goscha kunnen werken aan deze solide basis. In *hoofdstuk 4* beschrijven we concreet hoe we vanuit een duurzame relatie-opbouw kunnen werken aan duurzame groei in welzijn en oriëntatie naar de arbeidsmarkt.

3.2 *Het aandrijvingsproces: begeleiding op vlak van welzijn en werk*

Als de acute situaties zijn opgelost, start het aandrijvingsproces: de trajectbegeleiding op vlak van welzijn en werk. Begeleiding op het vlak van *welzijn* is gericht op het versterken van de draagkracht van werkzoekenden in armoede en hun omgeving, het bevorderen van het psychische welbevinden en het aanpakken van concrete welzijnsgerelateerde problemen (bijvoorbeeld huisvesting, zoeken naar kinderopvang, afspraken maken met een schuldbemiddelaar). Deze begeleiding kan ook bestaan uit het verhogen van het zelfvertrouwen van de werkzoekende, het doorbreken van sociaal isolement (bijvoorbeeld door deelname aan groepswerking), drughulpverlening, opvoedingsondersteuning, enzovoort. Daarnaast is het van belang om van bij de start van het traject aandacht te hebben voor *basiscompetenties en –ervaringen richting werk*. Het gaat hier onder meer om een basiskennis van het Nederlands, geletterdheid, stressbestendigheid, organiseren en plannen, komen tot een realistisch zelfbeeld en realistische toekomstdromen. Het aandrijvingsproces op vlak van welzijn en werk zal verder beschreven worden in hoofdstukken 4 en 5.

Aandachtspunt

Voor sommige werkzoekenden in armoede zal een voortraject nodig zijn dat enkel uit welzijnsgerelateerde thema's bestaat, om de nodige 'solide basis' te creëren zodat een arbeidstraject haalbaar wordt. Maar de ervaring leert dat dit niet steeds hoeft. Voor sommige werkzoekenden in armoede kan een arbeidstraject vanaf het begin, mits de nodige ondersteuning van de werkzoekende op welzijnsgerichte thema's (eventueel gecombineerd met ondersteuning van de werkgever of de opleidingsverstrekker), bijdragen tot een snellere integratie. Dat moet individueel en op maat van de werkzoekende bekeken worden.

3.3 *Het scharnierpunt: motivatie als cruciale schakel*

Een cruciale schakel bij W^2 -trajecten is de *motivatie* van de werkzoekende in armoede om iets aan zijn situatie te veranderen. Om dit te stimuleren moet de werkzoekende in de eerste plaats aangesproken worden op wat hij graag doet. Ook is het belangrijk om controle en keuzevrijheid voor de werkzoekende bij het werken aan een eigen toekomstproject te verzekeren. Dit zijn elementen van interne motivatie. Het uitzicht op een verbetering van de huidige situatie, bijvoorbeeld via een job of een opleiding, stimuleert de externe motivatie van de werkzoekende. De uiteindelijke doelstelling van een krachtgerichte activering is werkzoekenden in armoede een betere kwaliteit van leven te bieden, waarbij zij meer greep krijgen op hun situatie.

3.4 *Een waaier aan oriëntatiemogelijkheden*

Het W^2 -model wil vermijden dat er in de samenleving een restgroep van zogenaamde 'onbemiddelbare werkzoekenden' bestaat. Iedere werkzoekende heeft zijn plek in de samenleving. Om dit te verwezenlijken wordt een *brede waaier aan uitkomsten van de trajectbegeleiding – oriëntatiemogelijkheden* voorzien. De uitkomsten variëren van tewerkstelling in de 'open zee' van het normale economische circuit over wat de 'binnenvaart' van de sociale economie wordt genoemd tot de zogenaamd 'veilige haven' van maatschappelijke aansluiting en ontwikkeling. In deze 'veilige haven' krijgen onder meer vrijwilligerswerk of activiteiten in een dagcentrum een plaats. Het recht op arbeid blijft echter ook hier een aandachtspunt, eventueel voorafgegaan door competentieversterking. Hoofdstuk 5 belicht deze paragraaf. Vanuit de

dokken varen naar de veilige binnenwateren of open zee is een proces van vallen en opstaan. Dit leren we in hoofdstuk 6 als we het verhaal van Annelies beluisteren.

3.5 De verticale pijlen: aandacht voor mobiliteit en duurzaamheid

Een aandachtspunt in het model zijn de *verticale pijlen* in twee richtingen. Het is van belang dat ook voor werkzoekenden met een verre afstand tot de arbeidsmarkt – zoals mensen in armoede – blijvend aandacht gaat naar *mobiliteit op de arbeidsmarkt*. Deze mobiliteit kan in twee richtingen gaan, afhankelijk van de draagkracht van de persoon op een bepaald moment. De finaliteit van de W²-trajecten is immers ‘duurzame integratie’. We interpreteren dit zeer ruim, ook wat de ‘werk’-dimensie betreft. Naast reguliere en sociale tewerkstelling behoren ook arbeidszorg, vrijwilligerswerk en elke vorm van ‘maatschappelijke participatie’ tot de legitieme opties op korte termijn (en dus niet alleen formele, betaalde arbeid).

Aandachtspunt

Essentieel hierbij is dat werkzoekenden in armoede geen statische etiketten, zoals ‘onbemiddelbaar’ of ‘restgroep’ opgeplakt krijgen, maar dat het perspectief op groei aanwezig blijft, ook bij stilstand of terugval. Het is de bedoeling dat werkzoekenden in armoede blijven geprikkeld en uitgedaagd worden om te groeien, eventueel met de nodige rustpauzes.

4. VDAB: van een sluitende aanpak naar een sluitend maatpak

Het ESF-project dat aan de basis lag van dit handboek, paste binnen huidige de evoluties bij de VDAB. Hierbij verschuift de ‘sluitende aanpak’ van werkzoekenden naar een ‘sluitend maatpak’.

4.1 Situering

De VDAB wil ook in de nasleep van de recente economische crisis werkzoekenden een gepast traject naar werk aanbieden, rekening houdend met het profiel en de specifieke noden van elk individu. Sedert 2006 biedt de VDAB trajectbegeleiding op maat voor werkzoekenden met een medische, mentale, psychische of psychiatrische problematiek in samenwerking met zorgpartners. Het concept van integrale trajectbegeleiding werd in dit kader W² gedoopt. Ook voor werkzoekenden in armoede wil de VDAB in overleg met de stakeholders een traject op maat uittekenen waarbij inspiratie gezocht wordt bij het W²-concept.

Sedert januari 2010 optimaliseert de VDAB haar dienstverlening en evolueert de benadering van de VDAB van een sluitende aanpak naar een sluitend maatpak. Deze evolutie kadert binnen het *werkgelegenheids- en investeringsplan (WIP)* dat de Vlaamse regering en de Vlaamse sociale partners op 18 december 2009 afgesloten hebben om de negatieve impact van de crisis te keren. Centraal staan meer kansen voor jongeren, ouderen, *kansengroepen* en *kwetsbare werknemers*. Het sluitend maatpak voor alle werkzoekenden is hier een concrete invulling van.

4.2 Wat is het sluitend maatpak?

Het sluitend maatpak richt zich naar alle werkzoekenden, maar de intensiteit van de bemiddeling of begeleiding wordt aangepast aan de behoeften van de werkzoekende.

- Voor *zelfredzame werkzoekenden* volstaat wellicht een lichte / automatische bemiddeling, eventueel aangevuld met éénmalige bemiddelingsacties. Op die manier blijft er meer ruimte over voor personen die nood hebben aan een intensievere bemiddeling of begeleiding.

- Werkzoekenden die *arbeidsmarktrijp* zijn, maar toch een intensievere aanpak nodig hebben inzake bemiddeling, krijgen ondersteuning via een bemiddelingstraject. Tijdens dit traject staan het aanreiken van vacatures en het ondersteunen van actief sollicitatiegedrag centraal. Intensieve bemiddeling door de VDAB is geen nieuw gegeven, het bemiddelingstraject is dat wel.
- Werkzoekenden die nog *niet arbeidsmarktrijp* zijn, krijgen een intensief begeleidingstraject aangeboden. Tijdens dit traject worden eerst en vooral de aanwezige belemmeringen en problemen verholpen via remediërende acties zoals opleiding, sollicitatietraining en oriëntatie. Ook vacatures zoeken en actief solliciteren komen hier aan bod.

Alle werkzoekenden zijn ten laatste negen maanden na inschrijving opgenomen in een intensief bemiddelings- en/of begeleidingstraject.

Deze nieuwe aanpak heeft tot gevolg dat de VDAB niet langer de vaste instroommomenten voor verschillende doelgroepen hanteert. In de plaats hiervan komt een *maatgerichte aanpak*, waarbij werkzoekenden sneller een passende actie voorgesteld krijgen al naargelang hun specifieke behoeften. Binnen het werkzoekendendossier wordt een specifieke flap toegevoegd waarin VDAB-consulent eventuele indicaties van belemmerende randvoorwaarden kunnen aangeven. Bovendien wordt niet langer rechtstreeks een jobdoelwit opgenomen in de trajectbepaling en –overeenkomst, maar er wordt ruimte gelaten voor een groter aantal voorkeursberoepen waarop de werkzoekende zich kan concentreren.

In het kader van een kansengroepenbeleid:

- gaat de VDAB partnerschappen aan met zorgpartners om werkzoekenden met een medische, mentale, psychische en psychiatrische problematiek integraal te begeleiden,
- werkt de VDAB samen met de Rijksinstelling voor ziekte en invaliditeit (RIZIV) om burgers vanuit een invaliditeitsstatuut te ondersteunen richting arbeidsmarkt,
- werkt de VDAB samen met de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW) in het kader van OCMW-steuntrekkers,
- zet de VDAB specifieke acties op touw voor allochtonen, laaggeletterden enz.

Kortom de VDAB draagt werkzoekenden die ver verwijderd zijn van de arbeidsmarkt hoog in het vaandel, door hen een gepast aanbod te voorzien

5. CAW Metropool: missie en engagement

5.1 De missie van CAW Metropool

Het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Metropool - CAW Metropool - is een sociale onderneming in Antwerpen die via hulp- en dienstverlening jongeren en volwassenen met vragen of problemen wil verder helpen. CAW Metropool is een hulpverleningsnetwerk van verschillende werkingen die over de hele stad verspreid zijn. Elke dag zet CAW Metropool op meer dan 25 verschillende locaties zowat 300 medewerkers in. In principe kan iedereen met zijn of haar hulpvraag bij CAW Metropool terecht. In de praktijk richt Metropool zich in de eerste plaats op *maatschappelijk kwetsbare groepen* uit de stad Antwerpen. Het zijn die cliënten die onze hulp -en dienstverlening het meest nodig hebben. Concreet betekent dit dat CAW Metropool in de stad actief is voor dak- en thuislozen, slachtoffers van intrafamiliaal geweld, druggebruikers, jongeren, allochtonen, (ex)-gedetineerden en mensen in armoede. De missie maakt duidelijk waarvoor CAW Metropool staat:

- CAW Metropool is een organisatie die deskundige hulpverlening biedt aan de mensen die dit het meest nodig hebben.
- CAW Metropool komt op voor de rechten van zijn doelgroep.
- CAW Metropool werkt in overleg ('ankert') met hulpvragers, medewerkers, omgeving en beleid.

5.2 *Waarom werd CAW Metropool partner in het ESF-project?*

Begin 2009 werd CAW Metropool – samen met andere welzijnsorganisaties – door de VDAB aangezocht als partner om deel te nemen aan het ESF-project 'Een integrale krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede.' Na veel overleg, denkwerk en terugkoppeling besliste CAW Metropool als enige welzijnspartner om de stap te wagen.

Een aantal *vernieuwende elementen* in de benadering beïnvloedden de keuze van CAW Metropool om in het project te stappen. Vernieuwend was dat:

- de trajectbegeleider van de VDAB ankerfiguur wordt die naast de focus op arbeid ook een welzijnstraject uitzet,
- de hulpverlener van CAW Metropool ankerfiguur wordt en binnen de integrale benadering ook extra aandacht heeft voor de loopbaan, het arbeidstraject.

Maar nog meer wogen een aantal *inhoudelijke elementen* door. Elementen die aansluiten bij de visie op sociaal werk en het sociaal ondernemerschap die CAW Metropool onderschrijft. CAW Metropool nam deel aan het ESF-project omdat:

- binnen het integraal trajectdenken voldoende aandacht was voor een *aanpak op maat* van de werkzoekende. Kernbegrippen hierbij zijn: empowerment, ankerhulpverlening en een brede kijk op armoede en activering;
- het project vertrok van een *niet beschuldigende kijk op armoede*. Het individueel schuldmodel werd losgelaten. Trajectbegeleiders kregen de kans om naast de cliënt/werkzoekende te gaan staan. Er was plaats voor een warme aanpak, met mededogen en vertrouwen, nog steeds de basis om een succesvol hulpverleningstraject/tewerkstellingstraject te kunnen afleggen;
- de focus op arbeid, werk en opleiding interessant was. Arbeid en werk blijven belangrijke hefbomen voor mensen. Niet alleen financieel, maar ook voor het opbouwen van zelfvertrouwen, een zinvolle dagbesteding, persoonlijke ontplooiing en sociale participatie. Bovendien werd *activering breder opgevat* dan het inschakelen van mensen in het reguliere arbeidscircuit. Ook Lokale Diensteneconomie, Arbeidszorg en het volgen van een opleiding behoorden tot de mogelijkheden;
- het ESF-project plaatsvond in wat binnen CAW Metropool een *vrije ruimte* genoemd wordt. Werkzoekenden die in het ESF-project stapten waren voor de periode van hun traject vrijgesteld van transmissie. Anders gezegd: het risico op schorsing door RVA was minimaal;
- de medewerkers van CAW Metropool binnen dit project de nodige *tijd en ruimte* kregen om aan de slag te gaan, om met mensen een traject af te leggen, om geduld op te brengen, vertrouwen op te bouwen, voor ieder een individuele aanpak uit te werken. Op die manier kregen ook werkzoekenden meer tijd en ruimte. En meerdere kansen, minder deadlines. Het is één van de cruciale factoren om W²-trajecten tot een goed einde te brengen;
- er de mogelijkheid was tot *flexibel, mobiel en outreachend werken*, onder meer via huisbezoeken. Ook de inbedding van het project binnen het wijkcentrum De Wijk in Antwerpen-Noord was voor de projectmedewerkers een ideale uitvalsbasis met een lage drempel.



2

Hoofdstuk 2

Een opwaartse spiraal naar duurzame activering

In dit hoofdstuk stellen we het model van krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor, dat we in de loop van het ESF-project in het team ontwikkelden. Het bestaat uit twee bouwblokken: een inhoudelijk en een methodisch blok. Het *inhoudelijke* bouwblok (WAT doen we?) is gebaseerd op het krachtenmodel van Rapp en Goscha. Dit krachtenmodel geeft handen en voeten aan de door VDAB gewaardeerde *capability approach* van Amartya Sen, waardoor die ook concreet hanteerbaar wordt. Het biedt trajectbegeleiders een kader voor het bijeenbrengen van krachten, die de werkzoekenden mogelijkheden en een perspectief op een betere kwaliteit van leven aanreikt. Voor het *methodische* bouwblok (HOE doen we het?) tekenden we vanuit eigen ervaringen en een kritische reflectie op lineaire en circulaire werkingsmodellen, een spiraalbeweging uit, die bestaat uit verschillende cycli. Dit toont aan dat trajectbegeleiding van werkzoekenden in armoede vaak een proces van vallen en opstaan is. Het doel van de trajectbegeleiding is persoonsontwikkeling en een verruiming van kansen op de arbeidsmarkt. Maar werken met de complexiteit van een leven in armoede maakt ook dat trajectbegeleiders vaak geconfronteerd worden met nieuwe crisissituaties, botsen op ongekende grenzen, tijdelijk weer afglijden. Trajectbegeleiding zoekt vanuit krachten naar haalbare uitdagingen en probeert tijdelijk afglijden tijdig op te vangen en bij te sturen, zodat het perspectief op groei kan behouden blijven. In dit hoofdstuk presenteren we kort het model. In de volgende hoofdstukken werken we dit verder uit, via het aanreiken van concrete instrumenten die een trajectbegeleider op zijn weg kan inzetten om de spiraalbeweging in opwaartse zin samen met de werkzoekenden te gaan, vertrekkend van een solide basis.

1. Het krachtenmodel van Rapp en Goscha als inspiratiebron

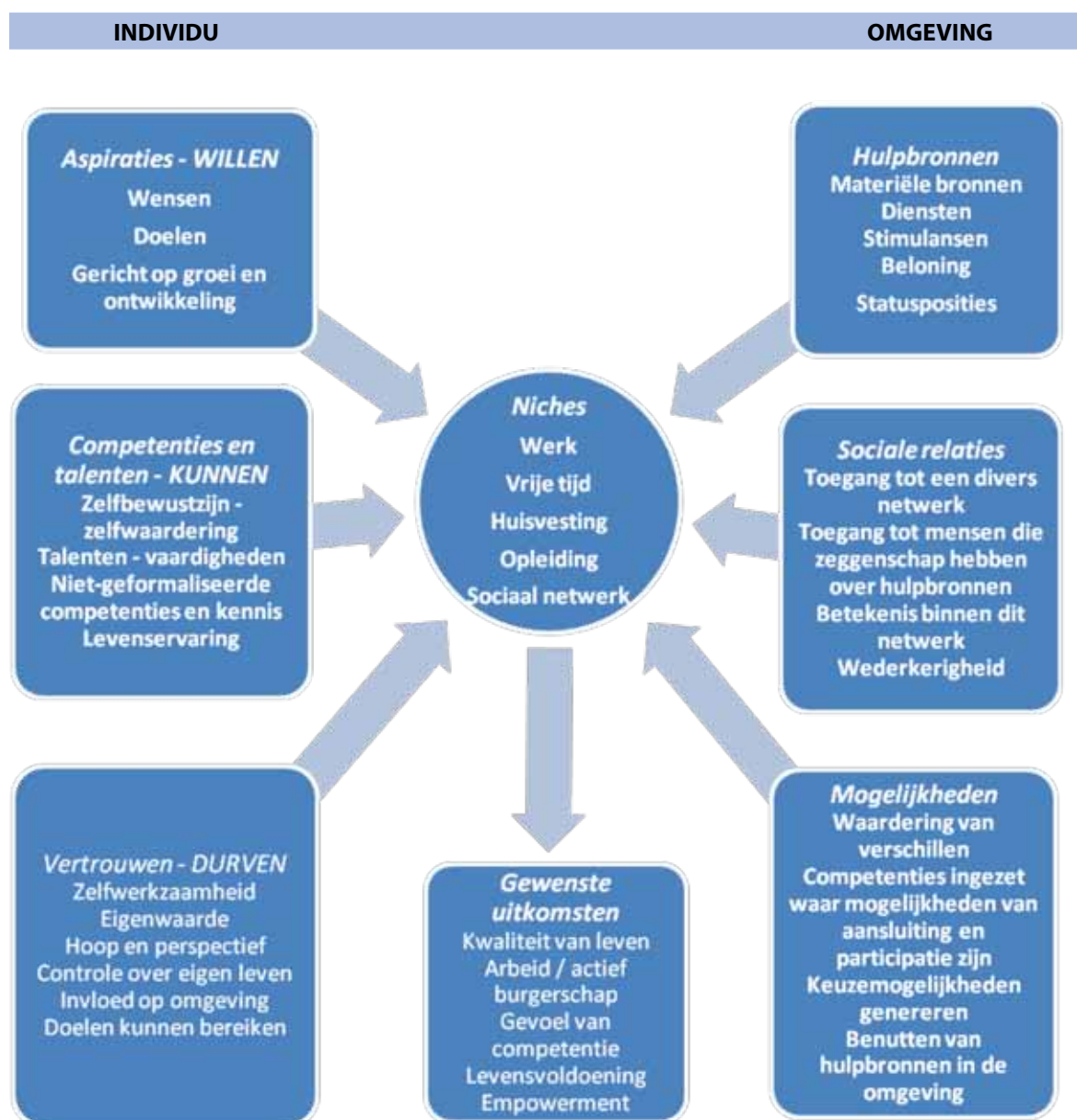
De 'School of Social Welfare' van de Universiteit van Kansas ontwikkelde in een decennialange traditie van opeenvolgende onderzoeksprojecten en projecten van methodiekontwikkeling een gefundeerde *krachtgerichte benadering* voor het sociaal werk, toepasbaar op de ontwikkeling van individuen, groepen en gemeenschappen. Rapp en Goscha, autoriteiten binnen deze onderzoeksgroep, ontwierpen 'the Strengths Model of Case Management'. Dit model hanteren we als een belangrijke inspiratiebron voor het ontwikkelen van een 'krachtgerichte, integrale trajectwerking met mensen in armoede'.

Uitgangspunt van het krachtenmodel is dat alle mensen *doelen, talenten en vertrouwen* hebben. Ook alle omgevingen omvatten *bronnen, mensen en mogelijkheden*. Meestal is onze blik gericht op de beperkingen, het disfunctionele, de drempels en de pathologie. Ook arbeidstrajectbegeleiding vertrok in het verleden vaak van deze kijk: we detecteren waar de problemen en tekorten zitten en gaan vervolgens remediëren via opleidingen, werkervaringstrajecten enzovoort. Het krachtenmodel brengt een nieuw perspectief, aansluitend bij de theoretische inzichten uit *empowerment* en de *capability approach*. De focus wordt gericht op mogelijkheden, opties, welzijn. Een effectieve begeleiding van mensen in armoede vraagt dat we daarop werken en dat willen versterken.

1.1 Een voorstelling van het krachtenmodel

Hieronder presenteren we het krachtenmodel. We overlopen systematisch elk blokje van het schema, om de opbouw en de samenhang van de verschillende elementen te verduidelijken. We starten met het 'beoogde resultaat' (waarvan empowerment er één is) en zoeken dan welke elementen gemobiliseerd

kunnen worden om dat te bereiken. Sterk aan het model is het samenspel tussen krachten van het *individu* (de linkerkant van het schema) en krachten vanuit de *omgeving* (de rechterkant van het schema). Deze tweedeling sluit tevens aan bij het eerder gemaakte onderscheid tussen empowerment van de doelgroep en de noodzaak aan empowerende condities.



Figuur 3: Het krachtenmodel van Rapp & Goscha

1.1.1 Gewenste resultaten als vertrekpunt en 'groeikansenbiedende niches' als uitdaging

Het model zoekt naar factoren die het leven van een persoon beïnvloeden en naar methoden om dat te veranderen. Daarom zoekt men eerst naar de 'gewenste resultaten'. In de kern (de niches) zitten de 'verwezenlijkingen' van mensen, gebaseerd op de doelen die ze zichzelf stellen. Hoewel die uniek zijn voor elk individu, laten deze doelen zich groeperen in 'een menswaardige woonplaats, werk of de gelegenheid om een bijdrage te leveren aan de samenleving, onderwijs, vrienden en vrijetijdsbesteding'. Het gaat erom daarin zelf keuzes te kunnen maken en te beschikken over keuzevrijheid.

Samengenomen is de gewenste uitkomst 'kwaliteit van leven'.

De kwaliteit van leven of wat men bereikt in zijn leven, wordt sterk bepaald door de kwaliteit van de *niches* waarin men vertoeft. Een niche wordt gedefinieerd als 'een habitat van een persoon of een groep'. De variëteit van habitats stemt overeen met de levensdomeinen: woning, werk, opvoeding, vrije tijd, sociaal netwerk. Samen vormen ze de *levensomstandigheden*. In extreme vormen onderscheidt men 2 types van niches: de vastzettende niches en de groeikansenbiedende niches ('*enabling niches*').

In een kansenbiedende niche:

- ziet men de persoon als een totaal en uniek persoon met eigen aspiraties en kenmerken;
- worden krachtbronnen (middelen, steunbronnen, competenties, kwaliteiten) bij elkaar gebracht;
- worden kansen op maat geboden om vaardigheden en houdingen aan te leren;
- worden stimulansen geboden om realistische doelen te stellen en ernaar toe te werken;
- wordt goede realistische feedback gegeven waardoor mensen onrealistische percepties en interpretaties kunnen erkennen en corrigeren;
- krijgen mensen toegang tot andere niches waardoor hun sociale wereld verruimt.

Het creëren van dergelijke 'enabling niches' is de belangrijkste opdracht voor een trajectbegeleider, die krachtgericht en integraal werkt. Factoren die bijdragen tot de kwaliteit van dergelijke niches, komen uit twee bronnen: van het individu zelf en van de omgeving. In wat volgt bespreken we die krachtbronnen.

1.1.2 Krachtbronnen van het individu

a) Aspiraties: wat WIL het individu?

De eerste kracht van het individu zijn de *aspiraties: wat WIL het individu?* Mensen hebben verlangens, doelstellingen, ambities, hoop en dromen. Een drijfveer van elke mens is om competent te zijn en zijn wereld te beïnvloeden. We willen iets bereiken. Bij sommige mensen zijn die aspiraties enigszins ondergesneeuwd. Ze zijn getekend door kwetsuren, door talrijke ervaringen van ontgoocheling en falen, door overweldigende boodschappen dat zij het toch niet kunnen, dat er van hen niets te verwachten valt. Gevolg is dat er nog weinig aspiraties overeind bleven, dat ze weinig specifiek zijn, dat ze hun dromen verloren of ze afzwakten en terugbrachten tot op een zeer bescheiden niveau.

Dit was ook het beeld van vele werkzoekenden waarmee we startten in het project. Dringende problemen aanpakken is vaak de eerste noodzakelijke stap om weer ruimte te creëren om te durven dromen, om een toekomstperspectief te zien en doelstellingen te kunnen formuleren. Dit komt overeen met de zogenaamde 'solide basis' uit het W²-model. Maar men mag daar niet in blijven steken.

Voor een trajectbegeleider is dit krachtenmodel een stimulans om te ontdekken wat mensen willen en kunnen bereiken. Het model is meer gericht op streven, dromen en hopen dan op overleven. Daarom hebben mensen doelen, dromen en aspiraties nodig, die soms enkel met de ondersteuning van trajectbegeleiders (terug) aan de oppervlakte kunnen komen.

b) Competenties: wat KAN het individu?

Een tweede kracht van het individu zijn de *competenties: wat KAN het individu?* In het krachtenmodel omvatten competenties vaardigheden, houdingen, kennis en talenten. Persoonlijke groei vraagt de erkenning en ontwikkeling van deze krachten. Bij vele maatschappelijk kwetsbare mensen blijven ook deze competenties ondergesneeuwd. Vaak werden overlevingsstrategieën ontwikkeld, die persoonlijke groei en talentontwikkeling in de weg kunnen staan. De ware competenties werden dan (nog) niet ontdekt, niet door zichzelf, niet door familieleden, verwanten, professionals of werkgevers. Een exclusieve focus op situaties waar verbetering werd geboekt, waar positieve verandering werd bewerkstelligd, hoe bescheiden ook, kan een licht werpen op deze competenties.

Een trajectbegeleider kan via een erkenning van de kwetsuren veroorzaakt door aanhoudende moeilijke leefsituaties, ook focussen op de *veerkracht* van mensen die ondanks alles ontwikkeld werd. Hij kan erkenning geven aan de capaciteit van mensen dat ze diep in zich wel weten wat ze nodig hebben en steeds kiezen voor wat deze nood kan lenigen. Daarop ingaan en verder bouwen kan deze positieve kracht naar boven halen, zodat dit ook een troefkaart kan worden bij volgende sollicitaties.

c) *Vertrouwen: wat DURFT het individu (niet)?*

Een derde kracht van het individu is 'vertrouwen': *wat DURFT het individu (niet)?* Er zijn vele dingen die mensen willen en kunnen maar niet durven doen wegens een gebrek aan vertrouwen. Dit vertrouwen kunnen we situeren op twee niveaus. Op het eerste niveau refereert dit vertrouwen aan het gevoel om een bepaalde taak te kunnen uitvoeren of een houding te kunnen aannemen, specifiek in die situatie. Het tweede niveau is meer algemeen. Dan gaat het om een totaal gebrek aan zelfvertrouwen in een diversiteit van situaties, ook wel de 'aangeleerde hulpeloosheid' genoemd.

Een trajectbegeleider moet erover waken dat hij deze negatieve gevoelens niet versterkt. Hij probeert steeds de groei van dit zelfvertrouwen kansen te geven door respectvol, participatief te werken aan het realiseren van kleine successen.

d) *Interactie tussen individuele krachten*

Deze drie krachten of elementen – willen, kunnen, durven – zijn voortdurend met elkaar *in interactie*. Als je jezelf niet erg hoog inschat, is het ook moeilijk om een droom voorop te stellen, die geen bron van ontgoocheling en nieuwe pijn wordt. Uit onderzoek blijkt dat hoopvolle mensen zichzelf meer uitdagende doelen stellen en ook vaker die doelen bereiken. Mensen die succesvol zijn, hebben iets van elk van de drie krachten. De combinatie van aspiratie, competentie en vertrouwen is beloftevol en biedt mogelijkheden tot positieve verandering. Die individuele elementen worden in de niche ingebracht, maar kunnen niet zonder de versterking van krachten uit de omgeving.

1.1.3 *Krachtbronnen uit de omgeving*

a) *Hulpbronnen*

De eerste kracht uit de omgeving zijn *hulpbronnen*. De toegang tot gewenste niches en de kwaliteit van die niches wordt beïnvloed door de omgevingsbronnen die voor een persoon beschikbaar zijn. Zo kunnen mogelijkheden tot mobiliteit (gebruik van openbaar vervoer, kansen tot carpooling), het beschikken over gepaste kleding of een telefoon toegang bieden tot een job. Bronnen uit de omgeving omvatten materiële goederen (zoals voedsel, kleding, een dak boven je hoofd, een wagen, ...) en diensten, waar je wel of niet toegang toe hebt (zoals kinderopvang, kwaliteitsvol onderwijs, huishoudelijke hulp, openbaar vervoer...).

Het is belangrijk dat trajectbegeleiders ook oog hebben voor deze materiële voorwaarden en in de omgeving op zoek gaan naar bronnen, die de realisatie van de eigen doelen kunnen ondersteunen.

b) *Sociale relaties*

Een tweede kracht uit de omgeving zijn *sociale relaties*. Deze bepalen het sociaal kapitaal van iemand. Wie hoort er tot het netwerk van de werkzoekende en wat kan dat netwerk hem bieden? Bijvoorbeeld emotionele steun, zorg, opvoeding, ontspanning, Maatschappelijk kwetsbare mensen leven vaak in sociaal isolement. Ze zijn vereenzaamd of vertoeven in een beperkt netwerk van lotgenoten en hulpverleners, die hen weinig kansen tot sociale mobiliteit bieden (Driessens en Van Regenmortel, 2006).

Een breed en divers netwerk biedt extra kansen op vrije tijdsbesteding, op tewerkstelling, op uitwisseling en persoonlijke groei.

Ook voor deze context kan een trajectbegeleider aandacht hebben. In welke mate vertoeft de werkzoekende in een netwerk dat hem vastzet? Krijgt hij kansen van zijn omgeving om zich te ontwikkelen? Hoe groot is het isolement en op welke manier kan dit doorbroken worden? Waar liggen nieuwe kansen op ontmoetingen en op verbreding van het netwerk?

c) *Mogelijkheden*

De derde kracht uit de omgeving zijn *mogelijkheden*. Een niche is een plek of een soort vacuüm dat (verdere) invulling vraagt. De omgeving en de gemeenschap zijn een oneindige bron van mogelijkheden en kansen, maar blijven vaak onderbenut door kwetsbare groepen. Zijn er verenigingen of diensten die de werkzoekende kunnen ondersteunen? Zijn er kansen tot integratie of participatie in de omgeving? Voor welke diensten of organisaties kan de inzet van deze werkzoekende een meerwaarde zijn? Waar waardeert men de kracht van diversiteit en heeft men behoefte aan de specifieke vaardigheden van deze persoon? Waar kan deze persoon groeien, krijgt hij waardering, worden zijn keuzemogelijkheden vergroot? Wat kan er in de omgeving veranderen om dit mogelijk te maken?

Het is belangrijk dat ook trajectbegeleiders de gemeenschap of omgeving van de werkzoekenden zien als een eerste bron van mogelijkheden, dat ze daarop een beroep doen en op zoek gaan naar de uitbreiding, herbruikbaarheid en vernieuwbaarheid van die bronnen.

d) *Interactie tussen de krachten uit de omgeving*

Ook hier kunnen we wijzen op de *interactie* tussen de krachten uit de omgeving. Verschillende mensen zorgen voor toegang tot verschillende bronnen en verschillende mogelijkheden. Natuurlijke bronnen uit de omgeving zijn verkiesbaar, maar vaak moeten ze ook bijgeschaafd of aangepast worden aan de specifieke noden en verwachtingen van de werkzoekenden. De trajectbegeleider kan daar een belangrijke bijdrage toe leveren.

Samengevat

Dit krachtenmodel kan de trajectbegeleider een *kader* bieden voor zijn werk. Het is aan hem om in zijn integrale trajectbegeleiding de werkzoekende te ondersteunen om in een kansbiedende niche uit de verschillende krachtenbronnen elementen te verzamelen, die hem kunnen helpen om zijn doelen te bereiken en zijn kwaliteit van leven te verbeteren.

1.2 Kernconcepten die de relatie trajectbegeleider-werkzoekende voeden

Dit krachtperspectief wordt gevoed door specifieke uitgangspunten of kernconcepten. Deze worden geoperationaliseerd in de relatie tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende. We zetten hier vier concepten in de schijnwerpers: empowerment, lidmaatschap, het ecologisch of contextueel perspectief en veerkracht en zoeken meteen ook naar toepassingen in de relatie trajectbegeleider-werkzoekende.

1.2.1 Empowerment

Het eerste en centrale kernconcept is empowerment. Een trajectbegeleider creëert een context waarin de werkzoekende de kracht in zichzelf kan vinden (*power from within*). Het is daarbij belangrijk om de definitie van de situatie, van de problemen, aspiraties en krachten bij de werkzoekende zelf te laten zodat hij zelf een voor hem meer kwaliteitsvol leven kan creëren. Kortom: de trajectbegeleider respecteert de

2

subjectieve beleving van de werkzoekende, die ook het vertrekpunt is van de begeleiding. Rapp stelt dat persoonlijk en sociaal empowerment met elkaar verbonden zijn en elkaar versterken. Een trajectbegeleider zal steeds trachten om de *zelfbepaling* van de werkzoekende te versterken. Basisvoorwaarde is dan ook dat de werkzoekende zelf richting geeft aan zijn traject, dat hij zijn persoonlijk leven stuurt en controleert.

Met de ondersteuning van de trajectbegeleider krijgt de werkzoekende orde op zaken, verwerft hij nieuwe inzichten over zijn situatie en verwerft hij nieuwe vaardigheden die hem meer voldoening en resultaat opleveren. De erkenning van de uniciteit van elke werkzoekende *in zijn specifieke context* is daarbij belangrijk. Want persoonlijk empowerment is ook steeds verbonden met de *mogelijkheden waartoe men toegang heeft* (Cowger, 1994).

1.2.2 Lidmaatschap

Het tweede kernconcept is *lidmaatschap*. Zoals eerder gesteld ervaren mensen in armoede vaak een verbintenisproblematiek. Ze geraken vervreemd van de samenleving en kennen niet meer het gevoel 'erbij te horen'. Ze geraken daarbij ook vervreemd van hun eigen krachten en mogelijkheden. Ze verliezen verbinding met zichzelf. Het is belangrijk dat een trajectbegeleider hier oog voor heeft. De nood aan integratie is een universele nood.

De trajectbegeleider werkt mee aan het herstel van verbindingen, met de omgeving, met zichzelf, met de toekomst. Iedere mens heeft mogelijkheden om te participeren in de samenleving en dat vereist een gelijkwaardige toegang tot voorzieningen, opties en mogelijkheden. Ook daar kan een trajectbegeleider mee voor ijveren. Ervoor zorgen dat de werkzoekende krijgt waarop hij recht heeft, diensten en voorzieningen voor hem toegankelijk maken is een belangrijke opdracht voor een trajectbegeleider die integraal werkt.

'Erbij horen' betekent vaak ook 'kunnen geven'. Het verlangen van mensen om iets te kunnen betekenen of presteren, om een verantwoordelijke rol te kunnen opnemen, om een zinvolle dagbesteding te hebben, is zeer groot. Via een zoektocht naar kwaliteitsvolle arbeid op maat, kan een trajectbegeleider daar een belangrijke bijdrage aan leveren.

1.2.3 Het ecologisch of contextueel perspectief

Het derde concept is het *ecologisch of contextueel perspectief*. De mens staat altijd in interactie met zijn omgeving. Eén verandering in één deel van het systeem (in de huisvesting, in de inkomens- of arbeidssituatie, in het gezin, de gemeenschap...) zal de relatie tussen de andere elementen veranderen. Een toeleiding tot arbeid kan dus een werkzoekende uit evenwicht brengen op andere domeinen. Maar ook omgekeerd zal een crisis in de persoonlijke sfeer gevolgen hebben voor zijn arbeidsprestaties.

Een integrale trajectbegeleider heeft er oog voor dat er wisselwerkingen tussen de leefdomeinen zijn en tracht ze mee op te vangen in de zoektocht naar werk en om het volhouden van dat werk te ondersteunen.

Hij zal de werkzoekende ook helpen om te gaan met de eisen van de omgeving, mee een aangepaste omgeving zoeken of creëren, waarin de specifieke talenten en vaardigheden van de werkzoekende tot hun recht komen. Daarvoor maakt hij gebruik van omgevingskrachten. Een trajectbegeleider kan als *ankerfiguur* in de gemeenschap op zoek gaan naar aanwezige mogelijkheden, in concreto naar steunfiguren, extra diensten, infrastructuur waarvan men kan gebruik maken, die de persoon in armoede kunnen ondersteunen in het vinden of het volhouden van werk. Het is een ware kunst om deze

hulpbronnen te identificeren en beschikbaar te maken. Zo ondersteunt de trajectbegeleider de werkzoekende om *autonomer* te worden en om professionele begeleiding en ondersteuning af te bouwen.

1.2.4 Veerkracht

Het vierde concept is *veerkracht*. Uitgangspunt van het krachtenperspectief is dat iedereen en elke omgeving, ongeacht de levensomstandigheden, krachten in zich dragen die kunnen ingezet worden om de kwaliteit van leven te verbeteren. Belangrijke bouwsteen van veerkracht zijn steunende relaties. Vooral maatschappelijk kwetsbare mensen kunnen veel baat hebben bij een persoonlijke steunfiguur die hen helpt om hun krachten en talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen.

Een trajectbegeleider kan een dergelijke steunfiguur worden. Met een respectvolle en zorgzame houding, kan hij fungeren als een spiegel waarmee hij de eigenwaarde, krachten en capaciteiten van de werkzoekende kan reflecteren. Hij kan de persoon in armoede helpen om zijn eigen krachten te ontdekken en te gebruiken. Hij kan hem ondersteunen in het stellen van *hoopvolle toekomstdoelen*, acties ondernemen om de motivatie en het vertrouwen te versterken en de verwachting van positieve verandering stimuleren. Op die manier kan de trajectbegeleider de sleutel tot duurzame verandering aanreiken.

1.3 Zes principes voor een krachtgerichte begeleiding

De uitgangspunten voor een krachtgerichte benadering kunnen vervolgens omgezet worden in concrete *handelingsprincipes*. Ze sturen het handelen van de trajectbegeleiders aan. Een krachtgerichte benadering kan enkel werken wanneer deze principes uitgedragen worden door de betrokken trajectverantwoordelijken en ondersteund worden door het team waarin ze functioneren (zie ook wat eerder werd benoemd als *empowerende condities*). Het gaat hier om de uitdieping van het centrale handelingsprincipe van empowerment, met name de *krachtgerichtheid*, zoals besproken in hoofdstuk 1. De hier besproken handelingsprincipes hebben betrekking op de kijk op de werkzoekende, op de relatie en rolverdeling tussen de werkzoekende en zijn trajectbegeleider en op de kijk op de omgeving.

De **zes** handelingsprincipes van een krachtgerichte begeleiding (Kisthardt, 2009):

1. De focus van het begeleidingsproces ligt op de krachten, interesses, mogelijkheden, kennis en capaciteiten van de persoon, niet op zijn diagnose, problemen, symptomen en beperkingen, gedefinieerd door anderen.
2. Elke persoon heeft een inherente capaciteit om te leren, groeien en veranderen.
3. Elke persoon is verantwoordelijk voor zijn eigen herstel. De werkzoekende is de regisseur van de ondersteunende interventies. De begeleider is een zorgende, op de gemeenschap betrokken consultant/adviseur.
4. De relatie trajectbegeleider-werkzoekende wordt gekenmerkt door samenwerking, wederkerigheid en partnerschap. De ontwikkeling van kracht met elkaar en niet van macht over de ander primeert.
5. Ondersteunende interventies in de natuurlijke omgeving worden gestimuleerd.
6. De gehele gemeenschap wordt gezien als een oase van potentiële hulpbronnen. Steunfiguren uit de informele sfeer genieten de voorkeur boven professionele, meer geformaliseerde hulp.

1.4 Naar een integrale, krachtgerichte begeleiding in de praktijk

1.4.1 Krachtgericht casemanagement als voorbeeld

Rapp en Goscha hebben deze uitgangspunten en handelingsprincipes vertaald in een specifieke begeleidingsvorm: 'het casemanagement'. In de USA en de UK is deze werkvorm sterk ontwikkeld en verspreid in het welzijnswerk. Ook bij ons wordt de meerwaarde meer en meer onderkend en aangewend. De oorspronkelijke bedoeling van casemanagement was om een antwoord te bieden op de fragmentering in het welzijnswerk door één persoon te laten instaan voor het bundelen, coördineren en integreren van verschillende zorgvoorzieningen op maat van de cliënt (in ons geval de werkzoekende). De taak van de casemanager was om de noden van de werkzoekende op te sporen, te zoeken naar passende antwoorden in het zorgaanbod, de aanbieders bij elkaar te brengen, de zorg efficiënt te plannen en de uitvoering op te volgen. Casemanagement zorgde voor één contactpunt, één hulpverlener die toeleider en coördinator van zorg werd.

Maar in de praktijk bleek dit model niet optimaal te werken en er werden verbeteringen aan de werkvorm aangebracht. De casemanagers namen geleidelijk aan zelf meer zorgtaken en begeleiding op. Hierdoor evolueerden de casemanagers naar een integrale hulpverlening door één persoon en naar krachtgericht werken gericht op empowerment (vertaald in meer onafhankelijk leven in de gemeenschap en meer kwaliteit van leven). W² in wording als het ware. De werkzoekende bepaalt daarbij zelf de doelen en blijft aan het stuur. Samen wordt er gekozen voor de minst ingrijpende zorg of hulpverlening.

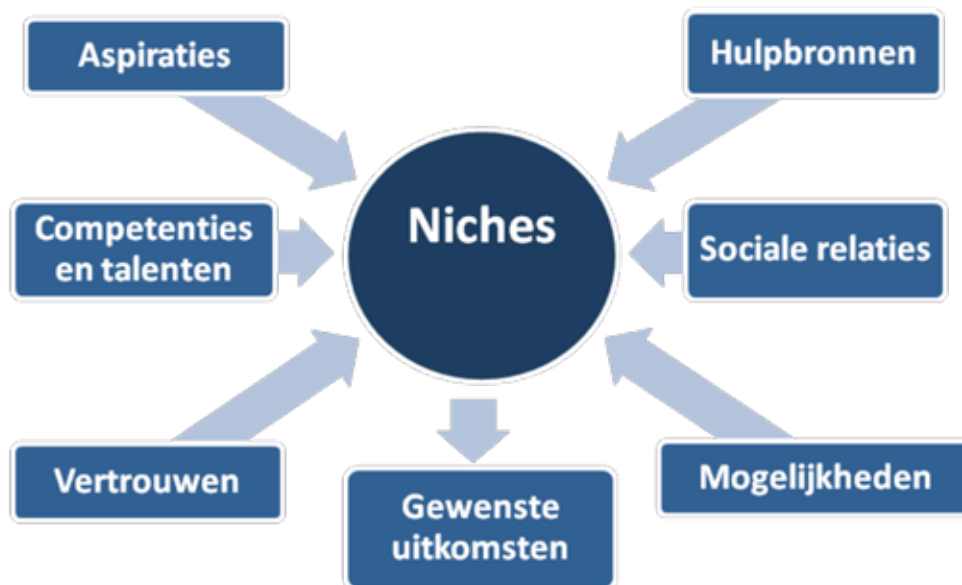
Dit type van casemanagement kan model staan voor de ontwikkeling van een 'integrale, krachtgerichte arbeidstrajectbegeleiding', waarbij de trajectbegeleider de ankerfiguur wordt in het werken aan werk en welzijn met de werkzoekende. Hij is niet enkel toeleider naar welzijnsvoorzieningen, maar begeleidt de werkzoekende ook zelf in de stappen op welzijnsdomeinen en neemt zelf concrete taken (eerstelijnswerk) op zich in verschillende levensdomeinen. Hoe ver de trajectbegeleiders gaat in het ankeren, dan wel het zelf opnemen van welzijnsthema's hangt af van verschillende factoren: zijn achtergrond, kennis van bepaalde domeinen, persoonlijk netwerk, enzovoort. Aanvullend kan het bij VDAB ontwikkelde W² -overleg gehanteerd worden als instrument om dit integraal werken te optimaliseren. De ankerfiguur kan andere hulpverleners, betrokken in de begeleiding van de werkzoekende samenbrengen, om het aanbod van de verschillende organisaties beter op elkaar af te stemmen. Meer informatie over het hanteren van deze methodiek van het W² - overleg komt aan bod in hoofdstuk 5 (§5.2.3)

Uit de talrijke evaluatiestudies van deze aangepaste methodiek van 'krachtgericht casemanagement' (Rapp en Lane, 2009) kunnen we leren om een eigen, op onze context aangepast model te ontwikkelen. Uit deze studies destilleren we **drie** kritische succesfactoren voor krachtgericht casemanagement.

1. De nadruk op krachten om duurzame resultaten te kunnen halen.
2. Het bepalen van haalbare doelen, gebaseerd op de eigen aspiraties van werkzoekenden. Hoe meer de werkzoekenden controle hebben op het formuleren van de doelstellingen en hoe meer ze kunnen beslissen over de methodes om deze doelen te bereiken, hoe succesvoller het traject. De begeleider biedt daarbij ondersteuning en informatie.
3. Het opbouwen van een sterke samenwerkingsrelatie.

1.4.2 Het samenspel van individuele en omgevingskrachten

Bij de bespreking van het krachtenmodel werd duidelijk hoe essentieel het samenspel van individuele krachten (motivatie/aspiraties, competenties en vertrouwen) en omgevingskrachten (materiële hulpbronnen, sociale relaties en mogelijkheden om zinvolle activiteiten of sociale rollen te vervullen) is in het ontwikkelen van kansbiedende niches. In de niches worden deze krachten samengebracht en de kwaliteit van de niches is bepalend voor de kwaliteit van leven als centrale doelstelling. Als geheugensteuntje geven we het model nog eens beknopt weer.



Figuur 4: Het krachtenmodel van Rapp & Goscha (beknopt)

Al te vaak ligt de focus van hulpverleners, begeleiders en trajectbegeleiders eenzijdig op de *linkerzijde* van het schema. Hierbij wordt uitsluitend gefocust op de kenmerken, houdingen en gedragingen van individuen, die kunnen bijdragen tot het verrijken van de niche en tot persoonlijke ontwikkeling. Wie het krachtenmodel recht aandoet, besteedt ook aandacht aan de *rechterzijde* van het schema. Hierbij wordt op zoek gegaan naar methoden om sociale bronnen te identificeren en te verwerven die werkzoekenden nodig hebben om de doelstellingen te verwezenlijken die voor hen belangrijk zijn in hun leven.

De realisatie van 'een kansbiedende sociale niche' vraagt van de trajectbegeleider dat hij een proces aflegt met de werkzoekende. Dat proces kent volgens Rapp **drie** essentiële stappen: presentie, interventie en integratie.

1. PRESENTIE. Een eerste stap is investeren in een positieve samenwerkingsrelatie tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat *hoop gereactiveerd* wordt. Door aanwezig en beschikbaar te zijn, door te luisteren naar het verhaal en de aspiraties van de werkzoekende, reactiveert de trajectbegeleider hoop. Samen gaan ze in dialoog om elkaar en elkaars mogelijkheden te ontdekken. Zo wordt ook een vertrouwensrelatie opgebouwd. Andries Baart benoemt dit als PRESENTIE (Baart, 2001).

2. INTERVENTIE. De trajectbegeleider stimuleert de werkzoekende vervolgens in het formuleren van *concrete doelstellingen*, waarbij het nieuwe optimisme ook in concrete actie vertaald wordt. Presentie leidt op die manier tot *interventie*. De trajectbegeleider en de werkzoekende gaan samen doelstellingen bepalen en daarmee aan de slag.

3. INTEGRATIE. Integratie staat voor het zorgen voor een goede *matching* van het vooropgestelde doel, de krachten en de steunbronnen. De trajectbegeleider kan het verruimen van individuele kennis en vaardigheden stimuleren. Daarnaast draagt hij ook bij tot de creatie van een context waarin succeservaringen mogelijk worden. Dat vraagt vaak meer dan toeleiding. Het vergt ook onderhandeling, bemiddeling, adviezen tot aanpassing van de context, 'out the box denken' of creatief zoeken naar mogelijkheden op maat van de werkzoekende.

Voor een trajectbegeleider die werkt als ankerfiguur is het belangrijk om te vertrekken van het inzicht dat inkomen en welzijn, verbondenheid en steun van de gemeenschap, rechten, goederen en diensten, gezondheid, opleiding, vrije tijdsbesteding en huisvesting de opbouw van een identiteit ondersteunen, net zoals persoonlijke bronnen en krachten. Daarom is het noodzakelijk dat de ankerfiguur ook oog heeft voor deze terreinen en daadwerkelijk samen met de werkzoekende zoekt naar verbetering op deze terreinen. Hij zorgt mee voor de effectuering van sociale rechten, voor de kwaliteitsverbetering van de huisvesting, voor de toegankelijkheid van voorzieningen, voor het doorbreken van het isolement. Dit gebeurt via gerichte doorverwijzing, bemiddeling, onderhandeling of signalering. Dat alles zal op zijn beurt weer ruimte creëren voor de werkzoekende om werk te zoeken en dat werk ook vol te houden.

Of in de woorden van Saleebey:

'A just society (or organization) is one in which every individual, family and community has access to those social resources (shelter, education, safety, nutrition, medical care, and employment for example) that are presumed to underlie the development of personal resources – capacities and strengths, interests, agency, a sense of worth and value, talents, as well as systems of meaning: spiritual, philosophical, political and social.' (Saleebey, 2009: 284)

Samengevat

Centraal in deze krachtgerichte benadering staat het zoeken naar en bouwen op de eigen mogelijkheden van werkzoekenden en op de hulpbronnen die de omgeving hen biedt met als doel de participatie van mensen in de samenleving.

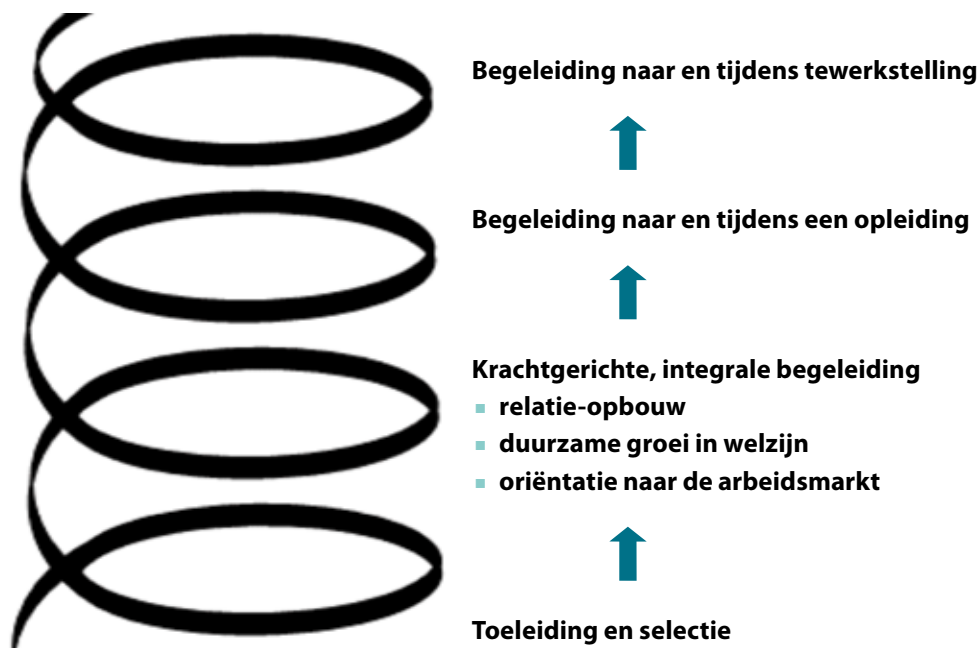
2. De opwaartse spiraal naar duurzame activering

Het krachtenmodel is een hanteerbaar *inhoudelijk* model, dat aangeeft uit welke bronnen we kunnen putten in een krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding gericht op duurzame activering. Maar *hoe* we dit dan aanpakken en toepassen, vraagt om een *methodische* verduidelijking.

Samen met de trajectbegeleiders werkzaam in het experimenteel ESF-project, zochten we naar een model om de specificiteit van deze trajectwerking voor te stellen. Inspirerend waren het W^2 -model, ontwikkeld door het HIVA-K.U.Leuven, een circulair model ontwikkeld door de initiatiefneemster van het project en tevens de coördinator van het project en de denkkaders van Bind-Kracht. Uit het samen leggen van de bestaande modellen en inzichten uit het experiment, kwamen de voorwaarden voor het tekenen van een *nieuw model* naar voren.

2.1 Een opklimmende spiraal, die ook afglijden toelaat

Na enkele maanden intensief werken in het project, gaven de trajectbegeleiders aan dat de trajecten met werkzoekenden in armoede gekenmerkt worden door vallen en opstaan, door twee stappen vooruit en weer een stap achteruit, door hoopvol samen op weg gaan en dan samen tegen muren botsen of niet over onvoorziene drempels geraken. Daarom opteren we voor de voorstelling van de trajectbegeleiding in een *spiraalvorm*. De gezamenlijke doelstelling is om op te klimmen naar duurzame activering. Hierbij wordt echter ruimte gelaten om tijdelijk af te glijden om dan samen de draad weer op te nemen. Bovendien symboliseert deze figuur de toename van veer-kracht naarmate de werkzoekende de cycli in opwaartse richting doorloopt.



Figuur 5: Opwaartse spiraal naar duurzame activering (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

We kunnen in de spiraal verschillende cirkelbewegingen (cycli) onderscheiden.

De spiraal start bij de *toeleiding* van werkzoekenden door VDAB-medewerkers of externen naar deze specifieke vorm van trajectbegeleiding. Vervolgens wordt nagegaan of de aangemelde werkzoekenden in aanmerking komen voor deze vorm van geïntegreerde werk-welzijnsbegeleiding (*selectie*) en krijgen ze een trajectbegeleider toegewezen.

Deze trajectbegeleider doorloopt op zijn beurt samen met de werkzoekende verschillende cycli:

- de krachtgerichte, integrale begeleiding,
- de begeleiding naar en tijdens een opleiding,
- de begeleiding naar en tijdens tewerkstelling.

Hoewel elke cyclus zich op een hoger niveau situeert, zijn de cycli met elkaar verbonden en grijpen ze op elkaar in. De ene cyclus zet met andere woorden de andere in beweging (zie verder). Elke cyclus kent bovendien een aantal opeenvolgende fasen, die elk op zich ook als een proces moeten beschouwd worden. Een gedetailleerde beschrijving van deze fasen volgt in de volgende hoofdstukken.

Een belangrijk onderdeel van de spiraal is dat tijdelijk afglijden steeds kan. Maar ook dan zijn we ervan overtuigd dat werkzoekenden én trajectbegeleiders versterkt uit zo'n terugval (crisis) komen. In elk crisismoment zitten leerkansen vevat voor beide partijen, waardoor trajectbegeleiders en werkzoekenden achteraf meer op maat verder kunnen werken.

2.2 Drie cycli in de opwaartse spiraal staan in verbinding met elkaar



Figuur 6. Drie cycli in trajectbegeleiding van mensen in armoede (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

De **eerste cyclus** is die van de *krachtgerichte, integrale begeleiding*, die vorm krijgt in een individuele begeleiding op het domein van welzijn, gekoppeld aan de oriëntatie naar werk. In deze cyclus zijn de ontwikkeling van een samenwerkingsrelatie tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende, de exploratie van problemen, krachten en drijfveren, werken aan stabiliteit en de gezamenlijke zoektocht naar opleidingsmogelijkheden en een jobdoelwit van cruciaal belang. Deze cyclus wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4. De zogenaamde solide basis.



De **tweede cyclus** is de cyclus van *begeleiding naar en tijdens een opleiding*. De trajectbegeleider krijgt ruimte om outreachend te werken en grijpt de kans om de deelname van de werkzoekende aan een opleidingstraject mee op te volgen. Hij blijft daarbij alert voor mogelijks nieuwe bedreigingen in het welzijn van de werkzoekende en zorgt er mee voor dat participatie aan de opleiding mogelijk blijft en het vervolmaken van de opleiding mogelijk wordt. Dit is een cyclus die niet voor alle trajecten relevant zal blijken. Er kan ook een directe beweging gemaakt worden van de eerste cyclus naar de derde cyclus.

De **derde cyclus** is de cyclus van *begeleiding naar een job en op de werkvloer*. Om een 'duurzame activering' te bereiken, ondersteunt de trajectbegeleider de werkzoekende ook extra in de toeleiding naar een job (bijvoorbeeld bij de sollicitatie) en in de eerste werkervaring. Ook dan kan hij als ankerfiguur blijven bewaken dat het welzijn van de werkzoekende niet in het gedrang komt. Hij ondersteunt de werkzoekende in de creatie van de materiële voorwaarden, die werk houden mogelijk maken (bijvoorbeeld het creëren van een ondersteunende context, de zoektocht naar kinderopvang op maat, mobiliteitsmogelijkheden), zoekt naar samenwerkingsmogelijkheden met welzijnsvoorzieningen zodat die ook werkende armen blijven ondersteunen en zoekt naar nodige en passende ondersteuningsmogelijkheden op de werkvloer.

De tweede en derde cyclus worden samen besproken in hoofdstuk 5.



Het model van de opwaartse spiraal naar duurzame activering vormt de rode draad van het vervolgverhaal. In de volgende hoofdstukken stellen we telkens één van de cycli centraal. We bespreken de verschillende fases van die cyclus en reiken voor elke fase instrumenten aan, die een krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding kunnen ondersteunen. Waar mogelijk maken we via casusbeschrijvingen op basis van het ESF-project ook tastbaar hoe de instrumenten in de praktijk toegepast kunnen worden.



Hoofdstuk 3

Toeleiding en selectie

Zoals in vorig hoofdstuk aangegeven, start de opwaartse spiraal naar duurzame activering bij de toeleiding en selectie van werkzoekenden. Hoe dit in het kader van het ESF-project gebeurde, vormt de insteek van dit hoofdstuk.

1. Wie zijn mogelijke toeleiders?

In het kader van het ESF-project werden werkzoekenden in armoede toegeleid vanuit verschillende VDAB-diensten: trajectbegeleiding, oriëntatiecentra, vacaturebemiddeling, enzovoort. Ook werd er gevraagd aan het Antwerps Platform Generatie-Armoede (Apga), een koepelvereniging waar armen het woord nemen, om werkzoekenden uit de verenigingen toe te leiden naar het project. Daarnaast namen werkzoekenden in begeleiding bij CAW Metropool deel.

De zoektocht naar werkzoekenden in de armoede, die baat hebben bij een geïntegreerd werk-welzijnstraject, is vaak geen eenvoudige opgave. Uitkomen voor de moeilijke leefomstandigheden vraagt vaak veel moed. Inspiratie voor een succesvolle zoektocht naar werkzoekenden in armoede kunnen trajectbegeleiders vinden in een ander project ontwikkeld in het kader van ESF: *adventure@work*.

Adventure@work (2004) is een methodiek die werd ontwikkeld om moeilijk bemiddelbare jongeren eerst en vooral te vinden en aan te spreken. De FIND-methodiek genaamd. Via de BIND-methodiek zorgen begeleiders er vervolgens voor dat de jongeren vertrouwen krijgen. Kenmerkend hierbij is dat de begeleider samen met de jongeren op pad gaat. Door dat samen-zijn groeit de motivatie en de kracht. De laatste fase in het traject is de stap naar tewerkstelling of opleiding. Werkgevers en begeleiders moeten er aan denken (keep-in-MIND) om de jongeren passende kansen en steun te bieden.

2. Voorwaarden om aan het project te participeren

Om deel te nemen aan het ESF-project werden een aantal voorwaarden opgesteld.

- De werkzoekende kampt met een *armoedeproblematiek*.
- Er is een minimale *focus op arbeid* aanwezig. Bijvoorbeeld werkzoekenden zien arbeid als een springplank om uit de armoede te geraken, zien arbeid als een meerwaarde (los van allerlei werkloosheidsvallen of andere belemmeringen, ongeacht de zwaarte van problemen op diverse welzijnsdomeinen).
- De werkzoekende geeft aan dat hij zich wil *engageren* om in het geïntegreerd werk-welzijnstraject te stappen en is bereid om met de trajectbegeleider in dialoog te gaan.

Deze voorwaarden gelden ook bij de verbreding van het project in Vlaanderen. Werkzoekenden bij wie tijdens de intake of daaropvolgende gesprekken een medische, mentale, psychische of psychiatrische problematiek (de zogenaamde 'MMPP'-problematiek) zichtbaar wordt, zullen we op een gepaste manier doorverwijzen naar de correcte dienstverlening, uiteraard steeds na overleg en akkoord van de werkzoekende. Warme overdracht is hier een minimale stap.

3. Selectie op basis van een 'knipperlichtenlijst'

De selectie van de werkzoekenden voor het ESF-project gebeurde onder meer via de selectiecriteria opgenomen in de knipperlichtenlijst, opgenomen in het laatste hoofdstuk van dit handboek.

4. Profielschets van de deelnemers aan het ESF-project

In functie van een profielanalyse van de doelgroep werd door het Hiva-K.U.Leuven een checklist opgemaakt (bijgevoegd in hoofdstuk 8). Op basis van de informatie uit de checklist – ingevuld door de trajectbegeleiders - werd per werkzoekende een 'vignet' (profielschets) opgemaakt dat zicht geeft op de belangrijkste objectieve en subjectieve kenmerken en op de levensgeschiedenis van de persoon. Hierbij werd zowel gefocust op sterke als zwakke aspecten van de werkzoekende, op krachten en belemmeringen.

Om de lezer een idee te geven van de werkzoekenden die voor deze vorm van trajectbegeleiding in aanmerking komen, schetsen we kort enkele casussen waarmee de trajectbegeleiders in het ESF-project aan de slag gingen.

Een werkzoekende werd aangemeld door een collega van de VDAB. Hij is in begeleiding bij het OCMW en is bij de VDAB bekend als werkzoekende. Hij heeft een dossier met veel aangetekende brieven. Op de drie eerste uitnodigingen voor deelname aan het project is hij niet komen opdagen.

Een man werd toegeleid door de ervaringsdeskundige van de VDAB, op vraag van een opvoedingsondersteuner. Er gebeurt een warme overdracht. Een week later gaat de trajectbegeleider op huisbezoek. Het wordt een heel open gesprek. De man heeft een schorsing van de RVA gekregen voor 6 maanden. Hij heeft geen recht op een leefloon omdat zijn vrouw een inkomen heeft. Hij wil politieagent worden maar heeft een strafblad. Op de volgende afspraken komt hij niet opdagen, maar hij telefoneert telkens achteraf voor het maken van een nieuwe afspraak.

Een alleenstaande moeder woont in bij haar bejaarde ouders en heeft een zoon van 19 jaar, die problematisch gedrag vertoont. Ze wil daarom ook niet dat de trajectbegeleider op huisbezoek komt. De relatie met haar ouders verloopt moeilijk. Ze wil gaan werken als poetshulp of keukenhulp, maar komt er niet toe om te solliciteren. De zorg voor haar zoon en haar ouders valt haar zwaar. Ze heeft ook financiële problemen. Wanneer in samenspraak besloten wordt om een aanvraag voor een sociale woning te doen, blijkt ook dat niet evident. Ze vindt de belastingsbrieven van de voorbijaande jaren niet meer.

Een alleenstaande moeder met een kindje van 4 jaar wordt aangemeld door het OCMW. De eerste indruk is dat de vrouw heel gemotiveerd, verbaal sterk en verzorgd is. Ze komt sterk over, geeft steeds het signaal dat alles in orde is, maar zet de afgesproken stappen niet.

Een man uit een Roma-gezin, met twee kinderen, wordt aangemeld. De man vraagt oplossingen, wil werk, heeft een taalprobleem, beperkte mentale mogelijkheden en gezondheidsproblemen. Zijn vrouw is huisvrouw en analfabeet.

De stuurbordinggegevens van VDAB van maart 2010 geven volgend globaal beeld van de op dat moment deelnemende werkzoekenden.

Geslacht	% (N)
Man	58% (22)
Vrouw	42% (16)
Leeftijd	
< 20 jaar	5% (2)
20 tot -25 jaar	11% (4)
25 tot -30 jaar	21% (8)
30 tot -40 jaar	34% (13)
40 tot -50 jaar	21% (8)
50 tot -55 jaar	5% (2)
>= 55 jaar	3% (1)
Werkloosheidsduur	
< 3 maand	18% (7)
3 tot 6 maand	21% (8)
6 maand tot -1 jaar	29% (11)
1 tot -2 jaar	18% (7)
2 tot -5 jaar	13% (5)
Studieniveau	% (N)
Laaggeschoold	71% (27)
Middengespoold	21% (8)
Hooggeschoold	8% (3)
Kennis Nederlands	
Niet	3% (1)
In beperkte mate	13% (5)
Goed	39% (15)
Zeer goed	45% (17)
Kansengroep	
Allochtoon	45% (17)
Arbeidsgehandicapt	5% (2)
Laaggeschoold	74% (28)
Oudere	8% (3)
Begeleiding	
VDAB	39% (15)
CAW Metropool	61% (23)

Tabel 1. Deelnemende werkzoekenden in het ESF-project, situatie maart 2010 (stuurbordinggegevens VDAB)

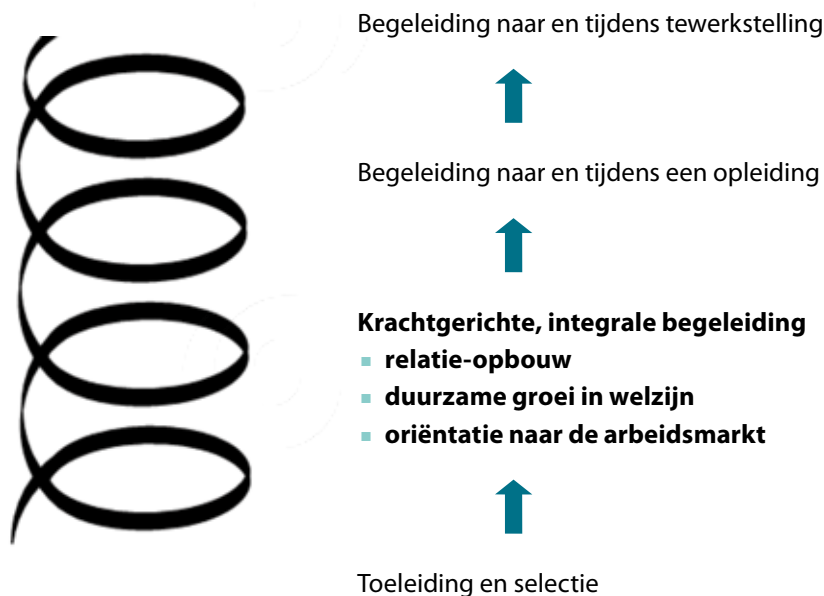


Hoofdstuk 4

Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding op vlak van werk en welzijn

In de opwaartse spiraal spraken we, na de fase van toeleiding en selectie, van 3 cycli. In dit hoofdstuk overlopen we de verschillende fasen van de eerste cyclus, namelijk deze van krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding op vlak van werk en welzijn. Hierbij staat de opbouw van een individuele begeidingsrelatie, waarin gezamenlijk gewerkt wordt aan welzijn en de oriëntatie naar werk, centraal. In elke paragraaf wordt een fase uitgewerkt. We brengen daarbij telkens een stukje duidende en verklarende theorie, toepasbare handelingsinstrumenten, gekoppeld aan concrete casussen die de toepassing ervan kunnen verduidelijken. Ook de confrontatie met mogelijke spanningsvelden en valkuilen gaan we daarbij niet uit de weg.

1. Opbouw van de eerste cyclus

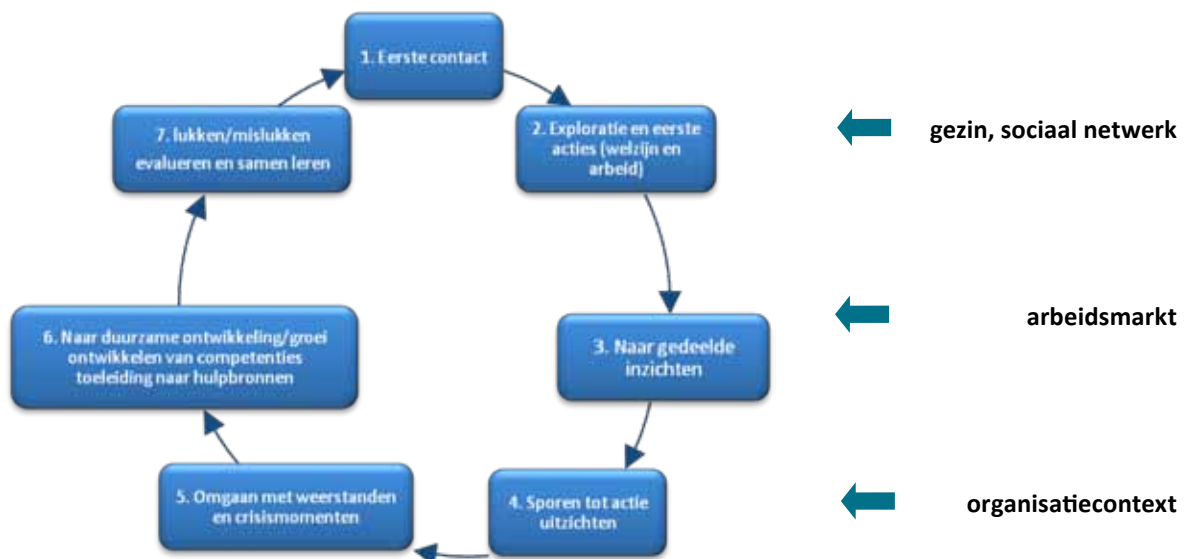


Figuur 7. De opwaartse spiraal naar duurzame activering (© Sannen, Driessens en Verboven, 2011)

De specificiteit van de voorgestelde trajectbegeleiding is het geïntegreerd en krachtgericht werken. Dit betekent dat een trajectbegeleider die op weg gaat met mensen in armoede algemeen in de breedte maar ook specifiek gericht zal werken. Hij heeft aandacht voor welzijnsproblemen, maar ook voor talenten en verworven competenties. Het gaat om een trajectbegeleider met een *verbreed mandaat*. Dat mandaat krijgt hij van zijn organisatie, maar dat mandaat zal hij ook bij de werkzoekende moeten verdienen. Daarom is het opbouwen van een *vertrouwensrelatie* met de werkzoekende van cruciaal belang.

Onderzoek naar sociale mobiliteit van mensen in armoede gaf aan dat vooral hulpverlening die een *instrumentele dimensie* (toegankelijk maken van rechten, ondersteuning bij het zoeken naar kwaliteitsvolle huisvesting, een opleiding, werk) verbindt met een *expressieve dimensie* (opbouw van een vertrouwensrelatie, werken in dialoog, participatiegericht, samen op weg gaan) effectief en duurzaam is. In dit hoofdstuk besteden we daarom extra aandacht aan de opbouw van een effectieve hulpverleningsrelatie, waarin *presentie* (er op een betrokken en respectvolle manier zijn voor de werkzoekende wanneer die de trajectbegeleider nodig heeft) en *interventie* (gecoördineerd en gestructureerd samen acties ondernemen) hand in hand gaan. Het gezamenlijk werken aan welzijn en werk staat daarbij steeds voorop.

De eerste cyclus werd in samenspraak met de trajectbegeleiders van het ESF-project uitgetekend (zie figuur 8). In deze cyclus worden zeven fasen onderscheiden. Elke fase is een proces op zich, dat korter of langer kan duren, en eventueel ook kan overlappen met een andere fase. Soms wordt er een fase overgeslagen, soms wordt er afgegleeden naar een vorige fase. De cyclus moet dus zeker niet gezien worden als een lineair standaardproces, want elke begeleiding kent zijn eigen uniek en onvoorspelbaar traject.



Figuur 8. Opbouw van de eerste cyclus: krachtgerichte, integrale begeleiding (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)³

Bij het uittekenen van deze cyclus wezen de trajectbegeleiders ons onmiddellijk op de impact van het *gezin* en het *sociaal netwerk*, van de *arbeidsmarkt* en van de eigen *organisatiecontext* op hun werk. De rol van de omgeving in de persoonlijke ontwikkeling, in het bieden van kansen en mogelijkheden tot ontwikkeling, wordt vaak vergeten. Trajectbegeleiders botsen daar echter voortdurend op. Ze ervaren daarbij vooral barrières en drempels.

- Op *gezinsniveau* situeren de drempels zich in de rolverdeling, de zorglast of –druk, de gezinsloyaliteiten, enzovoort.
- Op de *arbeidsmarkt* ervaren de trajectbegeleiders de gevolgen van de economische crisis voor de tewerkstellingskansen van laaggeschoolden, van mensen met weinig werkervaring, enzovoort.
- Binnen de *organisatie* moeten de trajectbegeleiders de ruimte krijgen voor een intensievere begeleiding en zich gedragen en ondersteund weten door het team.

3. Met dank aan Koen Vansevenant voor de input voor het model op de coachingsbijeenkomsten.

Vanuit het krachtenmodel willen we er echter op wijzen dat er ook veel *steunbronnen* in die omgeving kunnen gevonden worden: krachten en mogelijkheden, die in eerste instantie onzichtbaar zijn, maar waarop wel vaak een appèl kan worden gedaan. In een individuele begeleiding worden deze te vaak verwaarloosd. Het sociaal werk hanteert het ‘persoon in omgeving-perspectief’, waarbij aandacht gaat naar de interdependentie en wederzijdse beïnvloeding van beide factoren. Dat perspectief is eveneens voor trajectbegeleiders bijzonder relevant.

2. Het eerste contact

Het eerste contact is de eerste stap in een krachtgerichte integrale begeleiding. Rapp geeft in zijn beschrijving van ‘krachtgericht casemanagement’ aan hoe belangrijk ‘contact maken’ is. Aan het ontwikkelen van een werkzame samenwerkingsrelatie moet zorg en tijd besteed worden. Het eerste contact is immers niet altijd zo evident. Elke werkzoekende heeft een beeld van de VDAB. Dat beeld is niet altijd positief en voor sommigen is ook het verschil met de RVA niet duidelijk. Ervaringen uit het verleden tekenen bovendien ook de verwachtingen van een werkzoekende. Een trajectbegeleider die krachtgericht en integraal wil werken, zal verwondering opwekken bij een werkzoekende. Voor hem of haar is dit een nieuwe aanpak, waartegenover hij/zij zich zal moeten verhouden.

Het eerste contact wordt dan ook gekenmerkt door elkaar leren kennen, elkaar inschatten, zoeken naar een gepaste rolname, verwachtingen bijstellen en vertrouwen overwinnen.

2.1 Warm onthaal en welkom voelen

Voor mensen in armoede is een warm onthaal een essentiële voorwaarde voor de opstart van een begeleiding. Wanneer ze uiteindelijk de moed verzameld hebben om de stap te zetten naar een dienst en om zich daar te presenteren als iemand die (extra) hulp of begeleiding nodig heeft, willen ze zich ook welkom voelen. Een eerste contact is meestal heel fragiel. De werkzoekende komt met klamme handjes, gevormde verwachtingen, gevoelens van angst en schaamte en de bereidheid om een stukje van zijn verhaal te vertellen. De kans op misverstanden is nog groot en die leiden gemakkelijk tot strijd of afstand. Hier volgen een aantal aandachtspunten voor ‘een warm onthaal’⁴.

2.1.1 Laat kleine dingen het verschil maken

Mensen in armoede willen zich ‘welkom’ voelen op een dienst. Vaak ligt de sleutel in kleine verbale en non-verbale contactvormen:

- Ruimte bieden voor een stukje verhaal dat niet ter zake doet, maar voor de werkzoekende betekenisvol is.
- Handelingen stellen die ‘ertoe doen’ en getuigen van ‘kleine goedheid’, bijvoorbeeld nog een intake laten doorgaan tegen de middagpauze, samen naar buiten gaan en het contact nog even laten lopen, een kopje koffie schenken.
- Kleine tussendoor-opmerkingen geven die erkenning bieden voor de inzet en de last van de werkzoekende.
- Betekenisvolle elementen benoemen en de werkzoekende ondersteunen wanneer hij taal geeft aan zijn complexe situatie.
- Overzichten en samenvattingen aanreiken die betekenisvol zijn en hoop geven.

4. Uit: Vansevenant K., Driessens K. en Van Regenmortel T. (2008), *Bind-Kracht in armoede: Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Leuven, Lannoo Campus, p. 171-172.

2.1.2 Vermijd de valkuilen

Valkuilen bij een eerste onthaal zijn:

- Te diep willen gaan waardoor de werkzoekende zaken moet vertellen waar hij nog niet aan toe is.
- Alles in kaart willen brengen, waardoor de werkzoekende zich 'verhoord' voelt.
- Het fundamentele antwoord of dé oplossing willen bieden.

2.1.3 De expressieve en instrumentele dimensie in evenwicht

Hier toont zich de professionaliteit van de trajectbegeleider.

- Stel de werkzoekende en zijn verhaal centraal en hanteer het intake-instrument als ondersteuning om de hulpvraag duidelijk te krijgen.
- Stel de werkzoekende gerust en geef hem de ruimte om zijn verhaal te brengen.
- Wees bewust van de inzet, de kwetsuren, het mogelijke wantrouwen, de angst en de schaamtegevoelens.
- Geef duidelijke informatie over de werking van de dienst en de procedures, zonder de werkzoekende te overdonderen.
- Wees bewust van je niet-weten, laat de werkzoekende de ruimte om te vertellen wat hij wil en kan vertellen en toets samenvattend wat je daardoor te weten komt. Benoem de kracht van de werkzoekende.
- Zoek hoe je op een passende, verbindende en verhelderende manier iets van jezelf kan binnenbrengen.
- Zoek naar een evenwicht tussen actief luisteren en gepast handelen.
- Werk naar een passende afronding die perspectief biedt.

Een trajectbegeleider vertelt:

Hoe je iemand ontvangt, vind ik als trajectbegeleider heel belangrijk. Ik zoek een rustig lokaaltje apart zodat we ongestoord kunnen praten. Ik vind het belangrijk om de werkzoekende respectvol te benaderen. Ik spreek hem aan als mijnheer. Ik stel mezelf voor en benoem wat ik kom doen. Ik heb een rustige houding en geef de mensen ruimte om op verhaal te komen.

Hoe presenteerde de werkzoekende zich in dat eerste contact?

*Hij kwam binnen met een negatieve identiteit en verwachtte dat hij druk zou krijgen. Hij voelde dan iets meer ruimte en probeerde waardig over te komen. Hij heeft veel verteld in dat eerste gesprek door het **respectvolle onthaal**. De werkzoekende voelde dat het kon en dat bracht hem op verhaal. Daarnaast moest hij ook een stukje stoom afdalen, want het had hem veel moed gekost om tot in de werkwinkel te komen.*

Wat weet je na dat eerste gesprek?

De man werkte vroeger in de metaalsector maar dat lukt hem nu niet meer. Hij heeft veel gezondheidsproblemen en dat soort van werk werd hem te zwaar. Hij gaat gebukt onder zware financiële problemen. Hij heeft betalingsachterstand bij vele diensten, maar hij presenteert zich als een fiere plantrekker. Hij gaat gratis op vakantie met vrienden, draagt tweedehandskleding en kan rondkomen met een laag inkomen (20 euro per dag). Hij wil weer iets maken van zijn leven en wil geholpen worden.

Reflectie

Een respectvol warm onthaal brengt mensen op verhaal.

Een eerste oplijsting van problemen en krachten, kan hierbij gemaakt worden.

- Problemen: gezondheidsproblemen, financiële problemen
- Krachten: een netwerk, overlevingsstrategieën, een wil tot verbetering
- Er is contact gemaakt en een hoopvolle opening naar samenwerking

Een andere trajectbegeleider vertelt:

Een trajectbegeleider heeft een eerste ontmoeting met een alleenstaande man van 40 jaar. Dit eerste gesprek duurt 45 minuten. De man begint spontaan te vertellen. Hij wil eerst verhuizen, want de huur in de randgemeente is hem te duur. Hij zoekt een goedkopere woonst in de stad en dan zal hij daar ook werk zoeken, waardoor de vervoersonkosten ook wegvallen. Hij leeft van een werkloosheidsuitkering. 2/3 daarvan gaat naar huur. Daarnaast heeft hij ook een grote schuldenlast. Hij vertelt hoe hij in deze situatie terecht kwam, na de breuk met zijn vriendin. Ze hadden 2 inkomens en kochten veel op afbetaling. Hij wil zijn schulden afbetalen en denkt na over budgetbegeleiding. Hij wil gaan werken om bezig te blijven en zijn zorgen te vergeten. Hij is bezig met zelfstudie in bankwezen en beleggen op internet en wil in die richting ook een job zoeken.

Reflectie

De trajectbegeleider ziet een man op een kruispunt, die *gezien en gerespecteerd wil worden* in wie hij is. Hij ziet ook heel wat competenties en ervaring en ziet een man die op zoek is om *weer greep te krijgen op een complexe, problematische leefsituatie*. Hij gaat in op de verbreding van de arbeidstrajectbegeleiding en presenteert zich heel open. De trajectbegeleider toont zich als actieve toehoorder, *helpt een ordening te maken*, engageert zich om mee te gaan in zijn prioriteiten, om *feedback en reflectie* te geven op wat hij inbrengt met als doel de betrokkene te helpen meer greep te krijgen op zijn situatie zodat hij zijn eigen keuzes kan maken.

Tijdens de coachingsbijeenkomsten van de trajectbegeleiders, aangestuurd door Bind-Kracht, werd ook stilgestaan bij de *voorstelling* van deze specifieke vorm van trajectbegeleiding aan de werkzoekenden. De trajectbegeleiders hanteerden daarbij verschillende stijlen.

- Een trajectbegeleider vertelt dat het een project is voor mensen die (graag) willen werken, dat ze samen gaan zoeken naar de hindernissen en die samen proberen te overwinnen.
- Een andere trajectbegeleider licht op een respectvolle manier de term 'kansarmoede' toe.
- Nog een andere trajectbegeleider vertelt de mensen dat ze de instap in dit project verdienen, dat ze in dit project extra aandacht, tijd en ruimte krijgen omdat het voor hen zo moeilijk is om werk te vinden en het te behouden.

Samengevat

Elke trajectbegeleider heeft zijn eigen, authentieke stijl gevonden. Het is belangrijk je bewust te zijn van die eigen stijl. Je draagt fysiek iets uit en dat heeft onmiddellijk zijn effecten op de reactie van de werkzoekende. Vanaf de eerste seconden is de toon gezet. Wees authentiek en besef dat de werkzoekende afhankelijk is van jou. Je kan de kans op botsing verkleinen door te zoeken naar contact met de werkzoekende als jouw gelijke.

2.2 Een kennismaking vereist enkele contacten

Het eerste contact met de werkzoekende is cruciaal, maar een kennismaking duurt langer. Daarvoor heeft een trajectbegeleider meerdere contacten nodig. Verbinding maken vraagt volgens Saleeby (2009) van de begeleider:

- samenwerking met de werkzoekende
- bevestiging van de perceptie en verhalen van de werkzoekende
- erkenning van de inzet van de werkzoekende, van zijn overlevingsstrategieën en successen

Verbinding maken vraagt *invoegen* in het verhaal van de werkzoekende, *duiden* van belevingen, zich op een positieve, open manier *verhouden* tot de persoon en duidelijke *informatie* verstrekken over procedures, mogelijkheden en grenzen.

Een trajectbegeleider geeft weer hoe ze tewerk gaat.

*'Het eerste gesprek met Debby (fictieve naam) ging over thema's die haar bezighielden. De collega die haar doorverwees was er bij. Het was een positief contact. De betrokkenheid van de collega trajectbegeleider die ze vertrouwde, gaf een extra gevoel van **veiligheid**. Het gesprek verliep in de vorm van een spontane babbel. Ik heb me vlot kunnen **invoegen** in haar verhaal. Mijn luisterende, open houding, mijn niet veroordelende betrokkenheid voelde ze en bracht haar op verhaal. Ze vertelde over haar zoektocht naar werk, haar huisvestingssituatie, haar zorg voor haar ouders en voor haar puberende zoon, haar financiële problemen, haar angst voor een brief van de RVA. Ik kon haar **erkenning geven** voor haar moeilijke rol als moeder van een puberende zoon. Ik heb af en toe **samengevat** wat ze vertelde, teruggekoppeld en het verhaal **positief ingekleurd**. Ik bracht een **krachtgerichte kijk** als nieuwe zienswijze en probeerde verbindend te werken. Mijn focus lag niet op werk. Ik bracht een **verruimde kijk** en daarin ging ze mee. Mijn vroegere ervaring in de hulpverlening als thuisbegeleidster, maakt dat ik op een natuurlijke wijze deze rol kan opnemen. Als trajectbegeleider weet ik nog niet veel. Over haar arbeidscarrière heb ik weinig informatie. Ik ken haar leeftijd niet maar weet wel dat ze al 7 jaar niet meer actief is op de arbeidsmarkt.'*

Reflectie

De trajectbegeleider luistert niet alleen. Ze doet aansluitend bij de aangegeven noden, onmiddellijk een aantal *voorstellen tot interventies*. Haar voorstel om mee te gaan naar de RVA, wanneer Debby uitgenodigd wordt voor een gesprek, werd positief onthaald en als een opluchting ervaren. Ook het voorstel om te informeren naar mogelijkheden van sociale huisvesting werd positief onthaald. Onmiddellijk bleek dat Debby haar belastingsbrieven van de voorbijgaande jaren niet meer had. De begeleider stelde voor om te bellen naar de dienst financiën voor het opvragen van duplicaten. Dat was o.k. voor de Debby. Samen hebben ze de aanvraag in orde gebracht en Debby is op de hoogte gebracht van de lange wachtlijsten. Dat vond ze geen probleem omdat die huisvesting geen prioriteit is voor haar.

De trajectbegeleider stelt vast dat haar *betrokken en proactieve houding* als een opluchting en een ontlasting ervaren wordt. Ze zorgt er wel voor dat alles in overleg met de werkzoekende gebeurt, dat ze de werkzoekende goed informeert over de stand van zaken en dat ze zicht houdt op de effecten van haar interventies. Ze vraagt ook of ze mag bellen na een sollicitatiegesprek om te informeren hoe het gegaan is. Ook die betrokkenheid wordt sterk geapprecieerd. Haar *krachtgerichte aanpak*, haar *humor*, haar *optimisme* werken aanstekelijk. De werkzoekende wil lachen, maar verbergt haar glimlach achter haar hand omdat ze beschaamd is voor haar slecht uitzien gebit.

Hier wordt duidelijk contact gemaakt. Problemen worden besproken, krachten worden gedetecteerd en benoemd. Presentie en interventie gaan hand in hand. Er wordt geluisterd en ingevoegd in het verhaal, vanuit een betrokken houding en er worden voorstellen tot interventie gedaan. De trajectbegeleider krijgt een mandaat van de werkzoekende, zet stappen om tot oplossingen te komen en koppelt telkens terug over de stand van zaken. Er wordt tegelijkertijd op de thema's welzijn en werk gewerkt.

Een tweede voorbeeld ter illustratie.

Maggy is een alleenstaande moeder van 24 jaar met een kindje van 4 jaar. Ze wordt aangemeld door de maatschappelijk werker van het OCMW. Er is een warme overdracht gepland via een eerste gezamenlijk contact. Op het eerste zicht blijkt het een heel gemotiveerde, verbaal sterke en verzorgde vrouw. Ze heeft 5 jaar de opleiding kinderzorg gevolgd maar behaalde geen diploma omdat ze is thuisgebleven bij de komst van haar eerste kindje. Dit kind is nu 4 jaar en op haar vraag, na een relatiebreuk, geplaatst in een internaat. Ze heeft geen steun van familieleden.

Ze heeft een schildersopleiding gevolgd bij de VDAB en zat in een individuele beroepsopleiding (IBO), maar het klikte niet met de collega's en de werkgever had onvoldoende begrip voor haar situatie. Ze is daar zelf op afgehaakt. Ze heeft ook in de GB gewerkt, maar ook daar klikte het niet en bleef ze uiteindelijk weg. Ze wil iets doen met dieren, ze wil ook schilderen en heeft interesse in fotografie. Ze wil niet meer met mensen of kinderen werken.

Deze informatie werd verkregen in een eerste gesprek, dat een positieve afronding kende. Er werd ook informatie gegeven over het Oriëntatiecentrum om de arbeidsmarkt beter te leren kennen.

Reflectie

Het gaat om een jonge vrouw:

- met een lage scholingsgraad (4de jaar kinderzorg gehaald, maar het is geen gemakkelijk parcours geweest)
- die op 20 jaar moeder werd
- die veel breuken kent: relatiebreuk, geen contact meer met ouders, een kind op internaat
- die communicatief sterk en verzorgd is
- die een aantal capaciteiten heeft (oog voor detail, de opleiding schilder is niet gemakkelijk)
- die mee stapt in de begeleiding. Ze brengt interesses binnen maar geeft ook grenzen aan. (Is ze geleefd geweest? Moet ze nu een ander leven leiden dat ze niet aankan?)
- die wil werken. Ze gaat ook werken wanneer ze werk aangeboden krijgt, maar haakt telkens weer af omdat het niet klikt met collega's
- die zich presenteert op een krachtige manier en haar kwetsbaarheden afschermt.

De trajectbegeleider krijgt *toegang tot het verhaal* van Maggy. Ze ziet de wil om te werken, maar voelt ook de *complexiteit van de situatie*. Ze slaagt erin om op een korte tijd zicht te krijgen op heel wat elementen, probeert ze *systematisch te verzamelen en te ordenen*. Ze merkt dat de vrouw *telkens weer vastloopt*, waardoor ze niet tot een structurele vooruitgang komt. Ze ziet het als uitdaging *om een mandaat te krijgen om dieper in te gaan op de drempels en knelpunten*, die steeds weer opdagen. Ze zoekt hoe ze dit *fragiele contact* kan continueren, zonder brokken te maken door te snel te gaan of ongewenste stappen te forceren. Ze zoekt hoe ze zich kan verhouden tegenover deze vrouw, om een vertrouwensrelatie op te bouwen zodat ze door de voorgehouden veilige façade kan breken en de begeleiding kan verbreden.

De knelpunten ter sprake brengen en samen zoeken naar de voorwaarden om deze op te vangen, zijn hier de uitdagingen.

Samengevat

In de verschillende verhalen over 'contact maken' komen steeds weer de volgende elementen naar voor:

- Een *warme overdracht* door de toeleider geeft een extra dimensie van veiligheid.
- Er is een *balans* tussen de instrumentele en de expressieve dimensie. Er wordt contact gemaakt op inhoudsniveau en op betrekkingniveau. De trajectbegeleider laat de werkzoekende op verhaal komen, voegt zich op een betrokken wijze in, vat samen en ordent, start met de ophijsting van problemen en krachten, geeft erkenning aan de inzet van mensen en neemt ze au sérieux.
- Gesprekken worden best op een *positieve*, hoopvolle manier afgerond. Zo krijgt ook de trajectbegeleider het gevoel een proces te kunnen opstarten.
- De kennismaking wordt gekenmerkt door de *verruimde kijk* van de trajectbegeleider. Er is aandacht voor opleiding, arbeidsverleden en perspectieven, maar ook voor welzijnsthema's die de terugkeer naar arbeid (kunnen) blokkeren.

2.3 Contact maken als zoekproces

Als trajectbegeleider binnentreden in de leefwereld van werkzoekenden in armoede is niet altijd evident, zeker niet als die professional onverwachte handelingen gaat stellen. De verbrede kijk en aanpak van een trajectbegeleider is voor vele werkzoekenden nieuw. Kunnen ze dat vertrouwen? Wensen ze dit wel? In dialoog met de werkzoekende wordt gezocht waar de trajectbegeleider kan starten, waar die zich betekenisvol kan maken en hoe de verbinding naar werk gelegd of behouden blijft. Ook de trajectbegeleider stoot daarbij op zijn grenzen of geeft grenzen aan.

Enkele voorbeelden:

Danny werd aangemeld via de ervaringsdeskundige door een opvoedingsondersteuner. Er was een warme overdracht. Op de eerste vraag om mee te gaan naar de RVA, is de trajectbegeleider niet ingegaan. Ze besliste om het project niet te laten instrumentaliseren. Ze merkte op dat Danny op zich heel mondig was en niet bang was van de RVA. Ze spraken af dat hij zelf naar de RVA zou gaan en dat zij telefonisch zou informeren hoe het gesprek gelopen was. Ze maakten wel een afspraak voor een huisbezoek.

Dat huisbezoek is positief verlopen. Het werd een heel open gesprek. Danny is vader van 3 jonge kindjes. Zijn vrouw, Katrijn, werkt als poetshulp met dienstencheques en heeft een regelmatig maar laag inkomen. Danny zorgt veel voor de kinderen. Zijn beroep was magazijnier. Hij is om dwingende redenen ontslagen. Mobiliteitsproblemen en de moeilijke combinatie van het werk met de opvang van de kinderen, maakten het hem moeilijk om het werk vol te houden. Hij heeft nu van de RVA ook een schorsing gekregen van 6 maanden. Hij wil direct opnieuw aan de slag. Hij zoekt werk als magazijnier, maar de crisis werkt ontmoedigend. Zijn ideale job is politiemann, maar hij heeft een strafblad en een gevangenisstraf gehad.

Danny vraagt hulp bij het zoeken naar een andere woonst. De woning die Danny en Katrijn nu hebben, is niet gezond voor de kinderen. De trajectbegeleider ziet een zorgzame papa. Ze merkte op tijdens het huisbezoek dat alles verzorgd en opgeruimd is. Zoeken op de privémarkt naar een nieuwe woning kan Danny zelf, maar bij de inschrijving voor een sociale woning kan hij wel hulp gebruiken. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt om op het bureau van de trajectbegeleider op de computer een aanvraag te doen voor een sociale woning. Danny is niet komen opdagen. Na enkele dagen belde hij zelf dat hij niet kon en vroeg een nieuwe afspraak. Dan was er iets mis met de kinderen en ook de derde afspraak is niet doorgegaan. Danny liet wel weten dat hij nu via interim solliciteert.

Reflectie

Voor deze man is de trajectbegeleiding nu niet prioritair. Hij behelpt zichzelf en zijn centrale focus is zijn gezin. De trajectbegeleider heeft de indruk dat hij zich sterker voordoet dan hij is en de deur voor bijkomende ondersteuning voorlopig dicht houdt. Hoe kan zij nu verder? Ze lijkt geen contact te maken, geen mandaat te krijgen. Ze heeft zich ook nog niet kunnen bewijzen. Toch lijkt er al een betekenisvol contact geweest te zijn, want hij belt telkens terug om een nieuwe afspraak te maken. Voorstel is om een nieuw huisbezoek te plannen, waarop ze de formulieren van de sociale huisvesting meeneemt. Dit is een aanbod dat ze kan doen, want op dit terrein kreeg ze een mandaat. Tijdens dit contact kan ze ook andere thema's binnenbrengen waarin ze veel erkenning geeft voor wat ze ziet en verschillende thema's (vader zijn, woning zoeken, werk) met elkaar verbindt, zodat ook de grenzen duidelijk worden. Belangrijk is dat zij *verbinding* maakt in wat hij bespreekbaar stelt, om verder te zoeken waarrond ze samen op weg kunnen gaan.

Een ander voorbeeld:

Een trajectbegeleider rapporteert over een werkzoekende waarmee het niet klikt. Het gaat om een botsing van stijlen. De werkzoekende is heel stil, afwachtend en onzeker. De trajectbegeleider heeft de neiging om de stiltes vol te praten. Er komt dan niets van de werkzoekende zelf. De trajectbegeleider merkt op dat ze hem overdondert en te vlug gaat, waardoor hij zich nog meer terugtrekt.

Reflectie

Haar uitdaging is om raakvlakken te zoeken. Belangrijk is vertraging te brengen in de gesprekken en in het proces. De trajectbegeleider kan erkenning geven voor wat de werkzoekende aanbrengt en benoemen wat er gebeurt. Tegenover deze kwetsbare man kan ze zichzelf ook kwetsbaar opstellen en vertellen over haar eigen valkuil. Ze kan bevragen wat de werkzoekende had verwacht van de begeleiding en uitzoeken wat de trajectbegeleider betekent en hoe de begeleiding zich verhoudt t.o.v. de begeleiding op het OCMW. Belangrijk is ook de non-verbale communicatie in het oog te houden, niet over te nemen, maar alles te benoemen wat opgemerkt wordt: zijn stiptheid, zijn openheid voor adviezen, zijn geraakt zijn door haar reacties. zodat ze samen kunnen zoeken naar verdere stappen, zijn vraag en verwachtingen kunnen verbreden, de drempels naar werk samen zoeken en benoemen.

2.4 Technieken die 'contact maken' faciliteren

Een trajectbegeleider die integraal en krachtgericht werkt, krijgt vanuit de organisatie ook de ruimte om te investeren in 'contact maken'. Technieken die hij daarbij kan inzetten zijn aanklampend werken en outreachend werken.

2.4.1 Aanklampend werken

Contact maken is niet evident en vraagt vaak om aanklampend werken. Zeker bij maatschappelijk kwetsbare werkzoekenden, bij wie het vertrouwen in diensten zoek is, vraagt het vaak heel wat creativiteit van een trajectbegeleider om betekenisvol te worden in de ogen van de werkzoekende en van hem het mandaat te krijgen om iets te kunnen of te mogen doen.

Een trajectbegeleider getuigt:

Ik heb deze man 3 keer uitgenodigd. Hij belde na elke uitnodiging dat het hem niet gelukt was om te komen. In de vierde brief vermeldde ik dat het zijn laatste kans was. Toen is hij toch gekomen en hadden we een open, positief gesprek.

Een trajectbegeleider die werkt met kwetsbare mensen, die langdurig in armoede leven, geeft niet snel op. Hij blijft mensen nieuwe kansen geven, belt hen op als ze een afspraak misten en informeert op een respectvolle manier wat er misliep. Hij geeft meermaals een nieuwe kans.

2.4.2 Outreachend werken

Een trajectbegeleider die contact wil maken met mensen in armoede, kan ook 'outreachend' werken. Hij gaat dan zelf naar de werkzoekende toe, of kan met de werkzoekende op stap gaan: samen naar een dienst gaan, samen verkennen waar de opleiding zal plaatsvinden en hoe de werkzoekende daar met het openbaar vervoer geraakt, iemand begeleiden bij een eerste sollicitatie. De trajectbegeleider toont daarmee aan dat hij echt begaan is met de werkzoekende, dat hij naast hem staat, in hem gelooft en hem daadwerkelijk wil ondersteunen. Outreachend werken geeft andere contactmogelijkheden (meer ruimte voor gesprek, zich begeven in de leefwereld van de werkzoekende) en versterkt de relatie-opbouw.

Volgend voorbeeld uit het ESF-project toont de meerwaarde van een huisbezoek aan voor het maken van contact en voor het verwerven van meer inzicht in de leefsituatie van de werkzoekende.

Tom, de trajectbegeleider, nodigde Gerard al voor de vijfde keer uit. Tom heeft hem ondertussen één keer ontmoet. Dat was een positief gesprek, met een beleefde man, die al heel wat van zijn levensverhaal vertelde. Gerard werkte vroeger in de metaalsector maar dat werk werd te zwaar. Dat kan hij nu niet meer aan wegens gezondheidsproblemen. Hij gaat gebukt onder zware financiële problemen. Hij heeft een betalingsachterstand, maar is een plantrekker en kan met een heel beperkt inkomen rondkomen. In het verleden is zijn werkloosheidsuitkering al geschorst en werd hij uit huis gezet omdat hij geen inkomen meer had. Hij had tijdelijk een postadres bij het OCMW en heeft nu net een studio gevonden. Hij wil terug iets maken van zijn leven en wil geholpen worden.

Ondertussen belt hij elke keer dat hij niet op de afspraak kan zijn. Er wordt elke keer een nieuwe afspraak gemaakt, maar plots is hij onbereikbaar. Op de coachingsbijeenkomst worden plannen gemaakt voor 'een actie buiten kader'. De trajectbegeleider stuurt een brief met een voorstel tot huisbezoek. De werkzoekende mag bellen om de afspraak te verzetten als het hem niet past. Op de aangekondigde dag van het huisbezoek gaat de trajectbegeleider ter plaatse. De man heeft een studio in een groot huis, met 1 brievenbus voor alle bewoners en met 25 deurbellen. Op geen enkele bel staat een naam vermeld. De trajectbegeleider belt met zijn GSM, zegt dat hij voor de deur staat en vraagt of hij mag binnenkomen. De man ontvangt de trajectbegeleider. Hij heeft 1 kleine kamer op de tussenverdieping. De verwarming is stuk, er staat een bed met een laken, een tafel met een barkruk en een lavabo. Het sanitair (douche en wc) zijn gemeenschappelijk. De man vertelt dat hij blij is met deze woonst omdat hij nu niet meer op straat hoeft te verblijven. De brief van de trajectbegeleider ligt nog ongeopend op tafel. Die heeft hij net gekregen van de conciërge. Ook zijn rekeningen opent hij niet en uit angst voor deurwaarders, maakt hij zijn adreswijziging niet officieel.

Reflectie

Wat leert de trajectbegeleider uit deze ervaring?

- De trajectbegeleider krijgt veel inzicht in de leefsituatie van de betrokkene. Hij is verbolgen over de woonkwaliteit. Hij treft een man in een mensonwaardige woonsituatie, die leeft van een precair vervangingsinkomen, die serieuze gezondheidsproblemen heeft, die leeft in isolement en schulden afbetaalt als hij geld heeft.
- Hij begrijpt nu ook waarom de briefwisseling geen ideaal communicatiemiddel is. Krijgt hij wel alle brieven aan? Durft hij ze wel open maken? Hij vraagt zich af wat hij kan doen opdat de werkzoekende toch zijn brieven openmaakt.
- Hij merkt dat hij wel iets betekent voor de werkzoekende en via deze weg (een echter nog steeds fragiel) contact maakt. De omgeving is voor de werkzoekende niet veilig. Hij beveiligd zich op vele manieren maar laat de trajectbegeleider toch binnen. Hij krijgt vertrouwen.
- De trajectbegeleider weet dat de werkzoekende een definitieve schorsing wacht van de RVA omdat hij niet inging op de uitnodigingen van de RVA. De trajectbegeleider legt dit rustig uit en vertelt dat ze beroep kunnen aantekenen bij de RVA tegen definitieve schorsing dankzij zijn participatie aan het ESF-project. Hij vraagt of hij die procedure in gang mag zetten. De trajectbegeleider engageert zich om beroep aan te tekenen en een brief op te maken. Die brief zullen ze samen bekijken, voor hij verstuurd wordt. Op deze manier kan de trajectbegeleider contact houden, zo participatief mogelijk werken en druppeltjes vertrouwen geven.
- De werkzoekende vertelt ook dat hij een ziekte-uitkering wil krijgen omdat hij veel gezondheidsproblemen heeft. De trajectbegeleider reageert daarop positief en wil eerst voor hem uitzoeken of hij in orde is met de vakbond en de ziekenkas.

Welke stappen ziet de trajectbegeleider na dit contact?

- Proberen inkomen te redden (schorsing tegengaan).
- Inhoud van tevreden wonen uitspitten.
- Nagaan of ziekte-uitkering een stabiel inkomen garandeert. Wat zal het uitkeringsbedrag zijn?
- Nagaan of er schuldbemiddeling mogelijk is en of de werkzoekende dit wenst.
- Zoeken naar mogelijkheden tot her-ankering en opbouw van een sociaal netwerk.
- Zoeken naar elementen waar de werkzoekende nog wel greep op heeft. Hoe lukt het hem om uit de gevangenis te blijven?
- Samen uitzoeken wat de trajectbegeleider voor de man kan betekenen en hoe kan hij hem kan ondersteunen.

Ter afsluiting van deze paragraaf nog volgend aandachtspunt bij de keuze voor een huisbezoek.

Een huisbezoek kan een heel krachtige techniek zijn voor het contact maken, maar is ook geen wondermiddel. Bovendien wordt het ook niet door alle werkzoekenden gewaardeerd. Een trajectbegeleider kan steeds voorstellen om aan huis te komen, wanneer hij denkt dat de werkzoekende zich thuis geruster en veiliger zal voelen, er gemakkelijker op verhaal kan komen of wanneer hij denkt dat het nakomen van een afspraak dan gemakkelijker zal gaan (bv. omwille van de aanwezigheid van kinderen). Maar sommige werkzoekenden geven aan dat de tijd daar nog niet rijp voor is. Uit schaamte voor de leefsituatie, om te vermijden dat andere huisgenoten de trajectbegeleider zien, weigeren ze soms een huisbezoek. Het is belangrijk dat de trajectbegeleider deze keuze respecteert. Een voorstel om mee te gaan naar de RVA, een welzijnsvoorziening of een sollicitatiegesprek kan eventueel wel gewaardeerd worden en zorgt ook voor een intensifiëring van het 'contact maken'. De tijd die de trajectbegeleider investeert in een dergelijke 'uitstap' rendeert sterk omdat de samenwerkingsrelatie op zulke momenten bijzonder versterkt wordt.

3. Exploratie en eerste acties op domeinen van welzijn en werk

Als het contact maken positief verloopt, komt een trajectbegeleider automatisch in de tweede fase van de exploratie en eerste acties. Als geheugensteuntje hernemen we de eerste cyclus in de opwaartse spiraal naar een duurzame activering.



Traditioneel noemt men dit ook wel de *intakefase* en die kan enkele maanden in beslag nemen. Dat betekent niet dat de trajectbegeleider in deze fase enkel luistert, registreert en ordent. Hij zal ook heel wat concrete interventies doen (bijvoorbeeld rechten toegankelijk maken), die mee zorgen voor de stabiliteit in het gezin en een vertrouwensrelatie doen groeien, omdat er ook concrete resultaten geboekt worden.

3.1 Een krachtgerichte exploratie

De exploratie in de trajectbegeleiding leidt niet enkel tot een *product* (een ingevulde intake), maar ook het *proces* om daartoe te komen verdient aandacht. De trajectbegeleider staat de werkzoekende bij in het evalueren en betekenis geven aan die factoren die zijn situatie beïnvloeden. Hij staat de werkzoekende bij in het vertellen van zijn verhaal, waarbij hij respecteert dat de werkzoekende eigenaar blijft van dat

verhaal. De werkzoekende bepaalt wat hij vertelt, hij krijgt het gevoel dat zijn perspectieven en dromen au sérieux genomen worden. Als hij greep blijft houden op het begeleidingsproces, zal de werkzoekende geleidelijk aan ook meer informatie willen geven en meer gedachten willen delen. Een trajectbegeleider zal daarbij ook altijd de context in ogenschouw nemen en erkenning geven aan het feit dat problemen altijd plaatsvinden in en beïnvloed worden door een context. Bovendien zijn er altijd meer constructies van één werkelijkheid mogelijk. Een werkzoekende zal zijn interpretatie van de feiten hebben en dat zal zijn handelen ook sturen. De trajectbegeleider kan daaraan erkenning geven, maar ook zijn eigen kijk en interpretatie daar voorzichtig aan toevoegen. Problematische situaties zijn altijd *interactief*, worden veroorzaakt door een samenspel van factoren en veranderen voortdurend. In die context treedt de trajectbegeleider binnen en gaat hij aan de slag.

Voor Rapp is de exploratie een *proces* van onderzoeken en informatie verzamelen over de huidige situatie, over de wensen van de werkzoekende, over activiteiten die hij in het verleden ondernomen heeft, over hulpbronnen waar hij gebruik van maakte. De trajectbegeleider heeft daarbij aandacht voor de persoonlijke en omgevingskwaliteiten.

3.1.1 Richtlijnen voor een krachtgerichte, integrale exploratie

Cowger (1994) formuleerde als aanhanger van de krachtgerichte benadering heel wat concrete richtlijnen en tips voor een 'krachtgerichte exploratie'. We zetten ze even op een rij.

- **Geloof de werkzoekende en geef prioriteit aan de duiding die de werkzoekende geeft aan zijn leefsituatie.** Dat is een uiting van respect en een erkenning van zijn waardigheid. Vertrek steeds van zijn visie, betekenisgeving en gevoelens ten aanzien van zijn leefsituatie. De duiding van de werkzoekende is immers niet minder waardevol dan de sociale constructies van de werkelijkheid door professionals. Te snelle eigen oordelen of vooroordelen kunnen immers ook leiden tot een selffulfilling prophecy. Ga mee in zijn verhaal, neem de werkzoekende au sérieux en sta hem bij om zijn situatie te verwoorden. Zijn interpretaties tekenen of blokkeren immers ook zijn handelen. Als je die eigen betekenis au sérieux neemt en erop verder bouwt, kun je zoeken naar krachten en naar obstakels om doelen te bereiken. Een confrontatie vanuit een betrokkenheid kan de inzichten in de situatie en de kijk van de betrokkene verruimen. Wanneer er al wat vertrouwen gegroeid is, kan een trajectbegeleider vanuit zijn uitgedrukte bezorgdheid, op een eerlijke, betrokken wijze zijn bedenkingen formuleren, om samen te kunnen groeien naar een bijgestuurde, soms meer realistische visie of duiding.
- **Ontdek wat de werkzoekende zelf wil:** Wat verwacht hij van de trajectbegeleider? Wat wil hij dat er gebeurt/verandert in zijn leefsituatie? Wat de werkzoekende wil en wat de begeleider/organisatie kan of wil bieden, is vervolgens voorwerp van onderhandeling. Een werkzoekende die ondersteund wordt in het werken aan zijn eigen doelstellingen en wensen, zal meer gemotiveerd aan de slag gaan. Als je samen met de werkzoekende kunt werken om zijn doelstellingen te bereiken, verhoog je ook zijn motivatie.
- **Ga op zoek naar de persoonlijke krachten en krachten in de omgeving en geloof erin dat daarin de oplossing van de moeilijke situaties ligt.** Maak de exploratie van krachten multi-dimensioneel. Zoek naar vaardigheden, motivatie, emotionele krachten, de mogelijkheid om klaar te denken, contactvaardigheid... en zoek krachten in het informele netwerk, in de familie, bij betekenisvolle anderen, in vrijwilligersorganisaties, in de buurt, bij publieke instanties. Zoek mee uit wie ondersteuning kan bieden om meer autonoom te worden en welke extra bronnen kunnen worden aangeboord om de weg naar arbeid haalbaar te maken.
- **Gebruik de exploratie om de uniciteit van mensen en hun leefsituatie te ontdekken.** Probeer de unieke situatie zoals de werkzoekende die ervaart te begrijpen. Dat is noodzakelijk om op maat te kunnen werken.

- **Gebruik een taal die de werkzoekende verstaat en maak van de exploratie een gemeenschappelijke activiteit.** Het doel van de exploratie is structuur en richting te geven om de probleemsituatie aan te pakken. Dat doel moet gedeeld zijn. De trajectbegeleider onderzoekt en luistert, helpt de werkzoekende om zijn eigen verhaal te ontdekken, verduidelijkt en geeft taal aan zijn leefsituatie en de beleving daarvan. Het is aan de werkzoekende om richting te geven aan de inhoud van de exploratie. Hij moet zich eigenaar voelen van het proces en het product dat ter beschikking is van beide betrokkenen.
- **Vermijd schaamte en schulddenken,** want dat versterkt enkel het lage zelfbeeld en de aangeleerde hulpeloosheid van de werkzoekende (zie eerder). Bovendien neemt het ook elke motivatie weer weg. Vermijd daarom ook de valkuil van het eenvoudige, lineaire 'oorzaak-gevolg' denken. Dat is vaak te simplistisch, vertegenwoordigt slechts één van de vele mogelijke perspectieven en leidt tot schuld-denken. Elke leefsituatie is multidimensioneel, bevat energie, vertegenwoordigt acties vanuit verschillende richtingen en omvat dynamieken die niet te vatten zijn in eenvoudige ééndimensionele verklaringen. Vermijd ook het stellen van diagnoses. Exploratie is geen diagnose of stigmatisering (labeling van mensen) want hiermee herleid je de rijkdom van een persoon of situatie tot één kenmerk (een sociale en eenzijdige constructie van een complexe realiteit).

3.1.2 Naar een verbreed mandaat

Een trajectbegeleider die een krachtgerichte, integrale exploratie wil uitvoeren samen met de werkzoekende, heeft daarvoor een *verbreed mandaat* nodig. Dat moet hij (zowel van de organisatie als van de werkzoekende) krijgen. Plots lijkt de map met sollicitaties minder belangrijk, wordt het gesprek ruim opengetrokken naar andere thema's en stelt de trajectbegeleider voor om op huisbezoek te komen. Voor vele werkzoekenden is dit vreemd. De trajectbegeleider verlaat zijn meer gefocuste houding en dat kan aanvankelijk bedreigend overkomen. Een voorbeeld.

Maggy heeft reeds enkele gesprekken gehad met de trajectbegeleider en geeft steeds een signaal dat de gemaakte afspraken voor haar in orde en haalbaar zijn, maar ze slaagt er niet in om de afgesproken stappen te zetten. Ze reageerde niet op de uitnodiging van het oriëntatiecentrum. Ze wil vooruit, maar sleurt zoveel balast met zich mee en dat zet haar vast.

Reflectie:

- De trajectbegeleider tracht de focus op werk even los te laten, maar bij het voorstel om eerst op andere problemen te werken, stelt Maggy de vraag 'Moet dat?' Daaruit blijkt dat Maggy schrikt van dit voorstel tot verbreding van aanpak, dat ze greep wil houden op haar eigen leven en wil afbakenen. De trajectbegeleider stoot op grenzen bij de poging tot verbreding, maar op haar vraag of ze contact mag opnemen met de OCMW-maatschappelijk werker antwoordt Maggy positief. Er komt een openheid voor een gesprek met drie, met als doel de begeleiding goed op elkaar af te stemmen.
- De trajectbegeleider kaart aan dat Maggy niet op de afspraak van het oriëntatiecentrum was, en vermeldt tegelijkertijd ook dat ze haar drang om vooruit te komen ziet en au sérieux neemt. Ze stelt vast dat het blijkbaar voor Maggy een hele drempel is om naar een andere dienst te gaan, want de aanvraag voor een werkloosheidsuitkering is ook nog niet gebeurd. De trajectbegeleider probeert te normaliseren en de schaamte weg te nemen, met de opmerking 'Het verwondert me niet dat dit niet in orde komt. Mag ik dat mee in orde brengen? Dat is mijn job.'

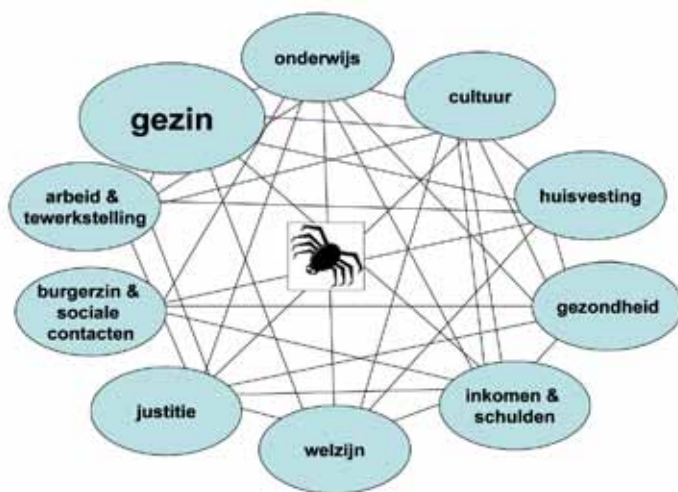
3.1.3 Instrumenten die inzicht bieden in de leefwereld van mensen in armoede

Om de gezamenlijke exploratie en analyse te faciliteren, kan een trajectbegeleider gebruik maken van een aantal *werkinstrumenten*. We vermelden in het kort de instrumenten en diepen ze vervolgens verder uit.

- Het *spinnenweb* van een leven in armoede kan aantonen hoe problemen op verschillende levensdomeinen samenhangen en elkaar versterken.
- De *tabel* over de buiten- en binnenkant van armoede kan de trajectbegeleider hanteren om voldoende aandacht te hebben voor wat de dagdagelijkse realiteit creëert aan gevoelens, overlevingsstrategieën enzovoort.
- Een *draagkracht-draaglast balans* kan zichtbaar maken waarom het volhouden van werk zo moeilijk is en onder welke voorwaarden het wel zou (kunnen) lukken.
- Een *ecogram* kan de impact van het netwerk op de situatie verduidelijken.
- Bij de *life-eventlijn* delen werkzoekende en trajectbegeleider samen belangrijke momenten in het levensverhaal. Deze momenten worden in kaart gebracht.
- Tot slot is er de methode van *krachtgericht vragen* stellen waarbij de trajectbegeleider peilt naar de mooie momenten in het leven van de werkzoekende.

a) Het spinnenweb: een complex kluwen van zichtbare problemen

De leefwereld van mensen in armoede wordt vaak getekend door een complex kluwen van problemen, die elkaar oproepen en versterken. Recht-Op, een Antwerpse vereniging waar armen het woord nemen, stelt dit voor als een *spinnenweb*. Het spinnenweb toont het web van problemen, gesponnen over diverse levensdomeinen.



Figuur 9. Het spinnenweb: een complex kluwen van zichtbare problemen

Een gebrek aan onderwijskansen heeft gevolgen voor de kansen op de arbeidsmarkt en voor het inkomen. Ongezond werk en ongezonde huisvesting beïnvloeden de gezondheid.

Gezondheidsproblemen verminderen op hun beurt de kansen op arbeid en verhogen de kans op isolement en vereenzaming. Een gebrek aan inkomen zorgt voor weinig kwaliteitsvolle huisvesting en verhindert participatie aan cultuur, enzovoort.

In het gezin wegen al die uitsluitingsprocessen zwaar door. Daar ervaar je het effect van uitsluiting op alle andere domeinen. En wanneer het op één domein verslechtert, beïnvloedt dit de andere domeinen, vanwege die intense verbondenheid in het web.

Samengevat

De persoon in armoede zit als het ware als een spin vast in het plakkend web, waarin alles met alles verbonden is.

Trajectbegeleiders hebben vooral geleerd om te focussen op deze zichtbare en behandelbare buitenkant, en vooral op de specifieke domeinen van 'opleiding' en 'werk' die aansluiten bij het aanbod van de organisatie waarin zij werken. Zij hertalen en registreren de vraag van de werkzoekende, terwijl ze daarbij vaak al een oplossing voor ogen hebben. In werkelijkheid situeert het probleem zich vaak op één of meerdere levensdomeinen: inkomen en schulden, arbeid en tewerkstelling, huisvesting, gezin, onderwijs, gezondheid, welzijn, justitie, burgerzin en sociale contacten. Trajectbegeleiders met een *verbrede kijk*, ontdekken ook de *onderliggende vragen* en de verstrengeling van problemen. Ze ontdekken dat zij via verschillende ingangen het web kunnen betreden en dat zij voor duurzame resultaten zicht moeten krijgen of houden op het geheel. Zij ontdekken welke andere hulpverleners er nog in het gezin komen en welke ervaringen het gezin had met andere hulpverleners. Zo kunnen zij samen met de werkzoekende uitzoeken of zij een *ankerfiguur* kunnen worden voor de werkzoekende of hoe zij tot een duidelijke rolafbakening kunnen komen met de andere hulpverleners.

Samengevat

Door met de werkzoekende naar het spinnenweb te kijken, kan er samen nagedacht worden over hoe je daarin verandering brengt en wat dan de prioriteiten zijn. Kan de werkzoekende best eerst verhuizen, voor hij begint aan de zoektocht naar werk?

b) De tabel over de binnenkant en de buitenkant van armoede

Staan we als trajectbegeleiders en bemiddelingsdiensten voldoende stil bij de *gevoelens* en *ervaringen* van mensen die armoede dag in dag uit noodgedwongen beleven? Staan we voldoende stil bij de effecten van uitsluiting en maatschappelijke kwetsingen op het *zelfbeeld* van mensen? Bij de *psychologische mechanismen* die vaak optreden in het leven van mensen in armoede?

Een hele reeks gevoelens gaan vaak samen met het leven in armoede. Het gaat om schaamte, schuldgevoelens, uitzichtloosheid, afhankelijkheid, gekwetst zijn, zich misbruikt voelen (zelfs in en door de hulpverlening), machteloosheid, eenzaamheid en zich vastklampen aan een gezinsleven, gevoelens van wantrouwen, een gebrek aan zelfvertrouwen, jezelf niks waard vinden, ongeloof in eigen kunnen of een laag zelfwaardegevoel.

Maar daarnaast zijn er ook veel *krachten* en *lichtpuntjes*, de manier van omgaan met die problemen en kwetsuren. Mensen in armoede weten te overleven. Ze komen zoveel tegenslagen en problemen telkens weer te boven. Elke trajectbegeleider is soms verbaasd over de wilskracht en de veerkracht van de werkzoekende (en zijn gezin) die hij begeleidt, van hun loyaliteit en solidariteit, van hun aanpassingsvermogen, hun creativiteit en strijdvaardigheid, hun relativiseringsvermogen en humor, hun zorg voor kinderen en huisdieren en hun hoop. Zowel in hun gedragingen (de *buitenkant*) als in hun belevingswereld (de *binnenkant*) vinden we deze positieve elementen.

In onderstaand schema onderscheiden we de *buitenkant* of de zichtbare leefwereld-elementen en de moeilijker waarneembare *binnenkant* van armoede.

Buitenkant van armoede	Binnenkant van armoede
■ Begeleidingsvraag ■ Levensdomeinen ■ Invulling basisrechten ■ Netwerk ■ Gedrag ■ Rolpatroon in relatie met hulpverlening ■ Rolpatronen binnen het gezin ■ Levensloop	■ Beleving ■ Gevoelens ■ Kwetsuren ■ Loyaliteiten ■ Overtuigingen ■ Intenties ■ Fantasieën en dromen ■ Draaglast-draagkracht

Schema 1. Elementen van de buitenkant en de binnenkant van armoede (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008: 85)

De ‘buitenkant’ biedt een overzicht aan feiten, concrete vragen en gedragspatronen. Dit buitenkant-overzicht helpt om datgene te ordenen waar de trajectbegeleider spontaan bij stilstaat. Sommige trajectbegeleiders staan ook spontaan stil bij het netwerk van de werkzoekende en stellen vragen als: ‘Bij wie kun je hiervoor terecht? Op wie kun je nog rekenen? Draag jij dit helemaal alleen?’ Andere trajectbegeleiders zijn sterk in het observeren van het gedrag en interpreteren dit om een zicht te krijgen op de bredere problematiek.

De ‘binnenkant’ brengt elementen aan uit de belevingswereld, de eigen ordening en drijfveren van de hulpvrager. Om gepast te kunnen handelen als trajectbegeleider moet je zicht krijgen op de belevings- en gevoelswereld van de werkzoekende. Empathie, aandacht en stilstaan bij de betekenis en beleving van de werkzoekende en de betekenis van zijn verhaal helpen om zicht te krijgen op de binnenkant van het leven in armoede. De gevoelswereld is nog moeilijker af te bakenen en te benoemen. Een trajectbegeleider vertrekt steeds van subjectieve interpretaties en vermoedens. Om ‘vreemd’ en op het eerste gezicht onbegrijpelijk gedrag beter te kunnen begrijpen, ga je er best een respectvolle en open dialoog over aan. Ook een *ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*⁵ kan je bijstaan om je inzicht in de leefwereld van mensen in armoede te verbeteren. De ervaringsdeskundige kan de brug maken naar de leefwereld van een persoon in armoede. De ervaringsdeskundige krijgt doorgaans gemakkelijker toegang tot de gevoelswereld, kan de bijzondere gedragingen vaak beter begrijpen, durft vaak ook meer te confronteren of door te vragen. Een trajectbegeleider die niet stilstaat bij de binnenkant en belevingswereld miskent een belangrijk deel van de impact van de armoedeproblematiek. Een trajectbegeleider die er wel bij wil stilstaan, zal enige omzichtigheid en een juiste taal moeten hanteren om hierover erkennend en ondersteunend in dialoog te treden.

c) Focus op problemen of krachten

Een andere tweedeling die we hier extra onder de aandacht willen brengen, heeft betrekking op de aanpak en focus. Heeft de trajectbegeleider enkel oog voor de *problemen*, mislukkingen en tegenslagen? Heeft de trajectbegeleider enkel oog voor wat de persoon in armoede niet lukt? Of kijkt de trajectbegeleider ook naar *krachten* en *potenties*? In het volgende schema plaatsen we elementen van een eerder negatieve, problematiserende kijk op armoede naast elementen van een positieve, krachtgerichte kijk.

5. ‘Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting’ is een nieuw beroep. Het beroep is ontstaan in het kader van een nieuwe methodiek binnen de armoedebestrijding: een methodiek die een antwoord moet bieden op de ‘missing link’ tussen mensen die in armoede leven enerzijds en hulpverleners en beleidsmakers anderzijds. Ervaringsdeskundigen hebben armoede aan den lijve ondervonden en hebben de armoede-ervaring via opleiding verdiept en verruimd.

Specifiek voor mensen in armoede kunnen we de volgende betekenisvolle problemen of kwetsuren en krachten oplijsten.

Focus op problemen	Krachtgerichte kijk
- Multi-complexe problematiek - Gevoelens van machteloosheid - Gevoelens van afhankelijkheid - Sociaal isolement - Gevoelens van wantrouwen - Gestoorde communicatie - Berusting en apathie - Verbindingsproblematiek - Verloren kapitaal - een vicieuze negatieve spiraal	- Openheid voor het unieke van elk levensverhaal, levensverhaal als potentie - Trots - 'survivals pride' - Inzet en drijfveren - Overlevingsstrategieën - Eigenheid en creativiteit - Loyaliteiten en solidariteit - Steunfiguren - netwerk - Humor - Veerkracht - Restanten van vertrouwen

Schema 2. Een probleem- en krachtgerichte kijk op de leefwereld van mensen in armoede (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008)

Dienstverlenende professionals zijn vaak getraind op het snel onderkennen en analyseren van problemen, om vervolgens gericht te kunnen handelen. De resterende krachten en dynamieken zijn echter de bouwstenen waarop een trajectbegeleider samen met de betrokkene kan werken.

Cowger (1994) stelde vast dat methodiekbouwen over 'intake' en 'exploratie' vooral focussen op het oplijsten van individuele problemen en tekorten. De niet-geëxpliciteerde visie hierachter is dat men het individu vooral ziet als een probleem. Bijvoorbeeld een persoon die werkloos is, wordt het probleem. Dit fenomeen noemt men ook *'blaming the victim'*. Je krijgt interventies op wat er mis is met de persoon of waar hij tekort schiet, zoals bijkomende vormings- of opleidingsprogramma's, diagnosestellingen, enzovoort. Dit kan de twijfel in zichzelf en de gevoelens van machteloosheid van de betrokkene nog versterken. Economische en sociale structuren die te weinig kansen en mogelijkheden zien of bieden aan meer maatschappelijk kwetsbare groepen blijven daarbij buiten beschouwing.

Een focus op *krachten* van werkzoekenden en *empowerment*, toont vertrouwen in de ontwikkeling van de kracht van de werkzoekende en in de ontwikkeling van een rechtvaardige verdeling van maatschappelijke bronnen. Een krachtgerichte benadering versterkt de competenties, zorgt voor meer gelijkwaardigheid in de relatie met de trajectbegeleider, biedt meer mogelijkheden om mensen te bevrijden van hun stigma's. De krachtenbenadering geeft structuur en inhoud aan het onderzoek van realistische alternatieven, zorgt voor de mobilisering van competenties die het verschil kunnen maken en voor het opbouwen van zelfvertrouwen, die hoop stimuleert (Cowger, 1994: 265).

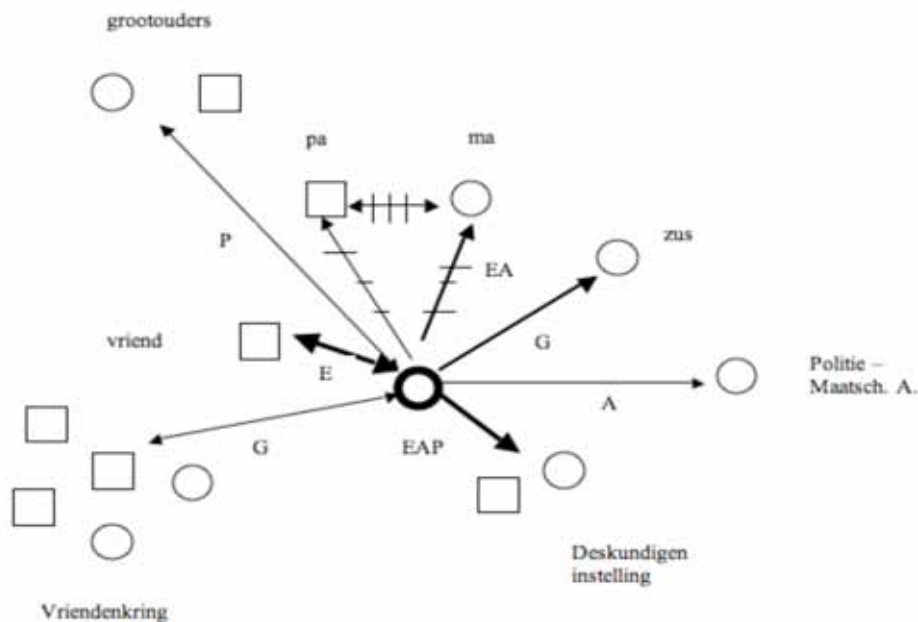
Aandachtspunt

Maak de combinatie van problemenperspectief én krachtenperspectief. Een krachtenperspectief mag geen ontkenning van kwetsuren tot gevolg hebben. Een verantwoorde, uitgebalanceerde exploratie, doet de trajectbegeleider ook op de (echte en veronderstelde) drempels, die de realisatie van hoop, dromen en verwachtingen in de weg kunnen staan. Het werken met kwetsbare mensen vraagt daarom voldoende aandacht voor beide pijlers. Als je werkt met kwetsbare mensen pak je best beide pijlers aan.

Bij de fase van de gedeelde inzichten, verder in dit hoofdstuk, wordt deze dubbele focus vertaald in een draagkracht – draaglast balans, geïllustreerd met een voorbeeld.

d) Het ecogram

Een ecogram is een grafische voorstelling van de ruimere context waarin een werkzoekende zich bevindt. Het geheel van aanwezige en ontbrekende hulpbronnen worden daarbij in kaart gebracht. Vaste symbolen bieden daarbij ondersteuning⁶. Een ecogram geeft weer wie op welke wijze een rol speelt in het leven van de werkzoekende. Een trajectbegeleider krijgt met dit instrument zicht op de grootte, de variëteit, de dichtheid, de bereikbaarheid en de aard van de relatielijnen in het netwerk. In het onderstaande voorbeeld wordt dit geïllustreerd.



Figuur 10. Illustratie van een ecogram (Vansevenant, Herman & De Maertelaere, 2002: 117)

Dit voorbeeld toont dat de jonge werkzoekende een complex netwerk heeft van vrienden, hulpverleners, ouders, grootouders en andere verwanten. De relatie tussen de ouders is verbroken en levert strijd op. De relatie van de jongere met de ouders ligt moeilijk, maar er is contact met een zus en met hulpverleners. Wederkerige relaties tonen zich vooral in de vriendenkring, waarbij er één hechte relatie met een sterke wederkerigheidsfactor voorkomt.

Zulke tekening, die best samen met de trajectbegeleider wordt opgemaakt, geeft een beeld van de *knelpunten* en de *krachten van het netwerk*. Dit biedt gespreksstof voor het werken aan her-ankering. Waar kunnen contacten hersteld worden? Waar kan er best meer afstand genomen worden? Hoe kunnen nieuwe positieve relaties opgebouwd worden, zodat het aantal steunfiguren versterkt wordt? Hoe kan de ecogram helpen om de situatie van de werkzoekende te versterken?

Samengevat

Een ecogram helpt om zicht te krijgen op verbroken verbanden, maar ook op het ondersteunende netwerk in het verleden en vandaag. Via vragen naar ondersteuning, kan je dit vorm geven.

Enkele voorbeelden.

- Wie toonde begrip en gaf je steun in moeilijke situaties?
- Op welke bijzondere mensen kan je bouwen? Wat geven ze je dan? Hoe heb je hen leren kennen?
- Welke organisatie, vereniging, groep hebben je in het verleden ondersteund?

6. Voor meer technische informatie over het gebruik van dit instrument, zie Herman, S. (2009), *Het ecogram. Sociale netwerken in kaart gebracht*, Politeia.

e) De life-eventlijn

Voor mensen in armoede kan het een pijnlijke ervaring zijn om voor de zoveelste keer het levensverhaal te moeten vertellen. Het is belangrijk om voorzichtig en discreet, maar ook gericht met de informatie uit het levensverhaal om te gaan. Een hulpmiddel om aan bod te laten komen wat voor de werkzoekende van tel is, is de *life-eventlijn*.

Een life-eventlijn is een grafische weergave van belangrijke gebeurtenissen in het leven van mensen. De scharniermomenten uit het leven van de hulpvrager (werkzoekende) en/of traumatische gebeurtenissen worden chronologisch op een horizontale as aangeduid (Vlaminck, Malfliet & Saelens, 2002: 101). Een life-eventlijn kan gebruikt worden tijdens een intakegesprek, maar komt beter aan bod in de loop van de exploratiefase, als er reeds een basis van vertrouwen werd opgebouwd. Optimaal komt het opbouwen van een levensgeschiedenis aan bod naar aanleiding van iets wat de werkzoekende zelf aanbrengt.

Bijvoorbeeld:

'Het is al heel lang geleden dat ik nog gewerkt heb. Dat was nog in de tijd met Annemie.'

Deze uitspraak kan aangegrepen worden om te verkennen en te ordenen. Vanuit een betrokken nieuwsgierigheid, kan je dan verder terugkijken. Het kan leiden tot bijvoorbeeld de volgende life-eventlijn:

1987	1995	1999	2004	2006	2007
plaatsing alleen	bij oma	samen/werk Annemie	breuk/alcohol		onthaaltehuis

Figuur 11. Illustratie van een life-eventlijn (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008: 186)

Samengevat

Met een life-eventlijn deelt de werkzoekende een aantal belangrijke momenten uit zijn levensverhaal. Door ze te plaatsen op een horizontale as wordt er een ordening aangebracht. Het kan een belangrijke leidraad vormen voor verdere gesprekken over de betekenis van belangrijke momenten in het leven. Werk met de taal van de werkzoekende. In bovenstaande life-eventlijn zijn het de woorden van de werkzoekende zelf die opgenomen worden in het schema. Bijvoorbeeld samen en alleen als 'ijkmomenten' in het leven. Het geeft iets weer over de betekenis en de beleving. Ondergaat hij de gebeurtenissen of heeft hij nog greep en kan hij zelf nog sturen? De trajectbegeleider ziet en respecteert daarmee de werkzoekende in wie hij is. Doel is om een gedeelde kijk te ontwikkelen, om stappen te zetten naar duurzame groei en reïntegratie.

f) Krachtgerichte vragen

Wie in armoede opgroeit, loopt een grote kans dat er op het vlak van vaardigheden en attitudes een aantal leemtes ontstaan zijn. Vaardigheden en attitudes zijn vaak onderontwikkeld, sluiten onvoldoende aan bij maatschappelijke (middenklasse) verwachtingen of geraakten ondergesneeuwd. Twee ervaringswerelden en referentiekaders ontmoeten elkaar in een trajectbegeleiding. We gaan er in deze krachtgerichte benadering van uit dat mensen die leven in armoede beschikken over krachtbronnen, vaardigheden en attitudes.

Zoals een ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, tewerkgesteld bij de VDAB vertelde:
"Mijn armoede-ervaring is mijn kracht!"

Een *gerichte exploratie van krachten* is daarom ook een fundamentele bouwsteen voor onze krachtgerichte benadering. In deze paragraaf richten we de focus op *krachtgericht vragen stellen*. We kunnen mensen in armoede ook zien als actoren in hun omgeving. Over welke krachten en talenten beschikken zij? Welke krachten zetten ze reeds in in hun eigen omgeving? Welke krachten kunnen we nog sterker benutten? Daarom gaan we op een systematische manier op ontdekkingstocht naar krachten en talenten van zij die gemarginaliseerd of uitgesloten werden.

Krachtgerichte vragen peilen niet alleen naar *feiten* (Wat is er gebeurd? Welke stappen heb je gezet? Waarom is het misgelopen?), maar gaan ook dieper en peilen tevens naar de *gevoelswereld* (Hoe heb je dit ervaren?). Stel daarom de vraag:

“Wat geeft jouw kracht, waar put jij energie uit?”

De ontdekkingstocht genereert vaak *positieve energie*, zowel voor de trajectbegeleider die hoopvoller en met meer perspectief het traject kan ondersteunen als voor de werkzoekende met een laag zelfbeeld, van wie de eigenwaarde kan groeien bij het benoemen van deze krachten en talenten.

To do's voor de trajectbegeleider:

- alert zijn en gericht luisteren naar positieve elementen in het verhaal en de inzet van de betrokkene
- krachten (h)erkennen
- krachten benoemen
- de juiste vraag stellen gekoppeld aan een betrokken nieuwsgierigheid vanuit de focus op dat positieve

Hierna werken we een aantal krachtgerichte vragen concreet uit, geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk. Achtereenvolgens komen aan bod:

- Vragen naar talenten
- Vragen naar overleven
- Vragen naar waardering
- De wondervraag
- De uitzonderingsvraag
- Vragen naar het toekomstperspectief

Vragen naar talenten ⁷

Explorerende vragen die perspectief kunnen bieden en een verbrede focus brengen, weg van een probleemgerichte kijk, zijn:

Wat zijn jouw talenten?

- Waar ben je goed in?
- Wat doe je graag?

Volgend voorbeeld illustreert dit.

7. Voor meer inspiratie rond dit thema, zie: Griet Bouwen e.a. (2007), *Van Bezieling tot beweging - de waarderende benadering toegepast*, Stebo.

Een werkzoekende in armoede schreef enkele jaren geleden een gedichtenbundel, maar er is nooit iets mee gedaan. De trajectbegeleider is nieuwsgierig naar de inhoud van deze gedichten. De werkzoekende is bereid om ze op het volgende gesprek mee te brengen. Tijdens het opvolgingsgesprek wordt de gedichtenbundel samen doorgenomen. Er staan mooie en kwetsbare gedichten in over zijn armoede-ervaring. Het is een voorbeeld van schrijverstalent ondanks de dyslexie waarmee betrokkene kampt. De werkzoekende had zelf nog nooit de relevantie van dit werk kunnen inschatten.

“Wanneer heb je het laatste gedicht geschreven?” vraagt de trajectbegeleider, waarop de betrokkene antwoordt: “Het is meer dan 10 jaar geleden.” “Misschien kan je iets met de gedichtenbundel doen? Uitgeven?” De werkzoekende in armoede wordt wat onwennig. “Of wat zou je er zelf mee willen doen?”, vraagt de trajectbegeleider. “Ik zou graag terug gedichten schrijven,” antwoordt de werkzoekende, “maar het komt er niet meer van...”. Enkele weken later overhandigt hij een nieuw gedicht aan de trajectbegeleider.

Vragen naar het overleven

Mensen in armoede overleven dagelijks in vaak erbarmelijke levensomstandigheden. We staan er vaak onvoldoende bij stil hoeveel kracht, inzicht, doorzettingsvermogen en vaardigheden dit vraagt. De dialoog aangaan over de manier waarop mensen dagelijks overleven biedt ook inzicht in welk deel van hun strijd nuttig was, welke vaardigheden en hulpbronnen daarvoor aangesproken worden (Saleebey, 2009: 102)

Enkele voorbeeldvragen:

- Hoe ben je erin geslaagd om het hoofd boven water te houden, met al deze uitdagingen die je pad kruis(t)en?
- Wat heb je geleerd over jezelf en over de wereld wanneer je al deze moeilijkheden te lijf ging?
- Wat zijn jouw speciale kwaliteiten waarop je in zulke moeilijke momenten kan terugvallen? Welke speciale krachten, inzichten of vaardigheden heb je ontwikkeld in je overlevingsstrijd?
- Wat geeft jou kracht in moeilijke situaties?

Een illustratie

Een werkzoekende in armoede geeft aan dat ze één keer per week gaat zingen in een koor. Zingen geeft haar kracht. Ze heeft dan het gevoel dat ze iets kan geven. ‘Je geeft vreugde, het maakt mensen blij. Volgende week geven we een concert en zal ik een stukje alleen zingen. Ze luisteren naar je. Ik ben daar in een groep, de mensen weten niet in welke moeilijke omstandigheden ik leef, dat is ook niet nodig, maar af en toe kan ik toch mijn verhaal doen bij iemand die ik vertrouw’.

Dit stukje verhaal geeft heel wat zinvolle informatie. Zingen geeft vreugde! Hieruit blijkt ook dat alle schakels met de samenleving niet doorbroken zijn, maar dat er maatschappelijke participatie is. In de verdere trajectbegeleiding kan de trajectbegeleider op zoek gaan naar steunbronnen in dit netwerk die van belang kunnen zijn voor emotionele steun, steun in het kader van solliciteren. Deze duurzame activiteit vindt de werkzoekende belangrijk en het geeft haar energie.

Vragen naar waardering

Een andere insteek om krachtgerichte vragen te stellen is de werkzoekende te laten nadenken over 'complimentjes van derden' (Saleebey, 2009: 103). Waarvoor worden ze gewaardeerd?

Enkele voorbeeldvragen:

- Wanneer mensen iets goeds over jou zeggen, wat zeggen ze dan? Waarover krijg je complimentjes? Waarvoor word je gewaardeerd?
- Waarover ben je zelf trots? Wat heb je ooit verwezenlijkt, waar je echt trots op was?
- Wat geeft je plezier in je leven?
- Wanneer zou het echt goed met je gaan? Wat zou je dan doen?

De wondervraag

Uit het oplossingsgericht interviewen komt de wondervraag (De Jong en Miller, 1995: 731-734). Met dit instrument kan een trajectbegeleider een negatief verhaal doorbreken en de zoektocht naar hoopvolle elementen starten. Op deze manier kan hij ook bruikbare mogelijkheden blootleggen om werkzoekenden te verbinden met bevestigende contexten.

De wondervraag:

'Stel je eens voor dat er vannacht, terwijl je slaapt, een wonder gebeurt. Het probleem waar je me net van verteld hebt, is op één of andere manier opgelost. Maar omdat je slaapt, heb je daar geen weet van. Wat is er dan de volgende ochtend veranderd, waardoor je merkt dat er een wonder is gebeurd?'

Deze vraag kan een startvraag zijn voor een hele reeks van satellietvragen:

- Wat is het eerste dat je opmerkt nadat het wonder is gebeurd?
- Waardoor krijgt je partner, kind, buur de indruk dat het beter met je gaat?
 - Wat zou hij anders doen als hij dat opmerkt?
 - Stel dat hij dat doet, hoe zou jij dan reageren?
 - En als je dat doet, wat zou er dan in je thuissituatie veranderen?

Samengevat

De wondervraag is een bruikbaar en concreet hulpmiddel om te formuleren wat er anders zou zijn als de situatie opgelost geraakt en om een verwachting tot verandering te stimuleren. Met deze vraag kan je werkzoekenden ondersteunen om concrete doelen te ontwikkelen vanuit een respect voor hun eigen taal. Als trajectbegeleider zoek je samen naar positieve alternatieven waarbij de enge focus op het verdwijnen van het problemen ook verlaten wordt. Men kijkt ruimer naar mogelijkheden, alternatieven, het waarmaken van dromen, breder dan de focus op problemen (De Jong en Miller, 1995: 731).

De uitzonderingsvraag

Soms kunnen problemen overweldigend lijken. Ze nemen alle energie weg en de werkzoekende (en de trajectbegeleider) ziet nog enkel het probleem. Met *uitzonderingsvragen* kan de blik weer verruimd worden. Het vraagt van de trajectbegeleider een bijzondere focus op de kleine uitzonderingen die de werkzoekende zelf aanbrengt, maar niet beseft. Op die manier wordt de kracht van de werkzoekende ook bevraagd. Door op zoek te gaan naar uitzonderingen kan de trajectbegeleider achterhalen welke successen in het heden en verleden konden bijdragen tot het bereiken van zelf gestelde doelen.

Enkele voorbeeldvragen:

- Heb je het al ooit wel gerealiseerd? Is het je ooit gelukt?
- Hoe kwam dat dan dat het toen wel lukte?
- Wie was er toen bij jou? Wat deed die dan? Hoe heeft die je ondersteund? (De Jong en Miller, 1995: 731)

Wanneer de trajectbegeleider en de werkzoekende samen een uitzondering ontdekken en de sterke punten van de werkzoekende die hieraan bijdragen, dan zal de trajectbegeleider deze bekrachtigen en vergroten op een realistische manier.

Vragen naar het toekomstperspectief

Door krachtgerichte vragen, kan je kijken naar de leefsituatie vandaag en tevens verbinding maken naar het verleden. Zo kan je een aantal gebeurtenissen en belevingen ook positief herkadere. Dat positief herkadere dwingt de trajectbegeleider niet enkel te kijken naar de problemen en mislukkingen, maar in gebeurtenissen te zoeken naar de *krachten* die daar aanwezig waren. Vanuit deze kennis kan de trajectbegeleider ook verbindingen maken naar de *toekomst* (Saleebey, 2009: 103).

Hij gaat dan peilen naar de eigen betekenisgeving, de waarden en normen die voor de werkzoekende belangrijk zijn, met vragen als:

- Wat is er voor jou belangrijk in je leven?
- Wat zou je nooit willen opgeven?
- Wat zijn voor jou belangrijke waarden?

Daarnaast peilt hij ook naar eigen toekomstperspectieven, drijfveren, hoop, wensen en verlangens in brede zin, omdat zij ook een motivatie kunnen geven aan 'werk zoeken'.

- Wat is jouw hoop?
- Welke dromen hebben richting gegeven aan je leven?
- Wat wil je bereiken?
- Wat zou jij graag doen?
- Hoe ver sta je al in het bereiken van dit doel?
- Wie of welke kwaliteiten kunnen je helpen om dit doel te bereiken?
- Hoe kan ik je helpen om dat doel te bereiken?

Nog concreter zijn vragen naar verandering:

- Wat moet er veranderen volgens jou?
- Wat denk je te kunnen doen om je situatie te verbeteren?
- Hoe kan ik je daarbij helpen?

Een ervaring

Een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting vertelt dat ze heel wat schulden heeft. Haar afbetalingsplan loopt over heel wat jaren. Ze heeft zichzelf als droom voorgehouden dat haar kinderen de kans moeten krijgen om verder te studeren. Ondanks de studiebeurs zal dit een zware kost worden in de toekomst, zeker als ze op kot moeten gaan. Een schuldenberg en studiekosten zijn moeilijk te combineren. Ze heeft zichzelf als doel gesteld een duurzame job te vinden, waardoor ze haar schulden gemakkelijker kan afbetalen. Dit is haar focus gedurende een aantal jaren en daaruit put ze de kracht om te volharden. Ze kijkt uit naar het jaar 2011, wanneer alles achter de rug zal zijn.

3.1.4 Instrumenten die inzicht bieden in het levensdomein 'arbeid'

Tijdens de gesprekken die reeds plaatsvonden heeft de trajectbegeleider een aantal krachten, competenties van de werkzoekende ontdekt. In dit luik zoeken we naar *verworven competenties* die de werkzoekende nodig heeft in het *werkveld*. Vanuit een verbrede kijk op krachten, komen we nu tot een meer *gefocuste* analyse en inzichten op competenties met als uiteindelijk doel een *realistisch jobdoelwit* uit te tekenen.

a) Een meer diepgaande bevraging van het levensdomein 'arbeid'

Zoals in voorgaande paragraaf aangegeven, kunnen we via krachtgerichte vragen op zoek gaan naar drijfveren, krachten en talenten van werkzoekenden in armoede. Vervolgens is het belangrijk dat we deze op een gesystematiseerde wijze in kaart brengen. Een handig instrument voor het oplijsten van krachten (met een knipoog naar het krachtenmodel van Rapp en Goscha), is de volgende ordening:

- Persoonlijke kwaliteiten: ik ben....
- Talenten en vaardigheden: ik kan...
- Mogelijkheden en bronnen: ik heb...
- Interesses en aspiraties: ik wil....

Deze krachten kunnen vervolgens geordend worden per levensdomein. Met het spinnenweb brachten we al een aantal domeinen in beeld. Als trajectbegeleider zit de expertise vooral in het in kaart brengen van de *competenties* verbonden aan het *arbeidsverleden*. Een systematische exploratie op het domein van werk heeft aandacht voor verleden, heden en toekomst. Enkele voorbeeldvragen om dit te concretiseren:

Exploratie van het verleden

- Welke studies heb je gedaan?
- Waarom heb je voor deze studies gekozen? Was de studierichting een vrije keuze?
- Wat wilde je worden als kind? Welk beroep had je toen voor ogen?
- Welke jobs heb je gedaan?
- Welke jobs deed je graag? Welke taken spraken je aan? Waar was je goed in?
- Welke hobby's heb je uitgeoefend?
- Heb je ook vrijwilligerswerk gedaan? In welke vereniging, organisatie? Wat was je taak? Wat sprak je aan in dit vrijwilligerswerk?

Exploratie van het nu

- Welke job zou je nu willen uitoefenen?
- Op wie kan je een beroep doen voor ondersteuning? Wie kan je helpen zoeken naar een job? Wie kan je helpen bij de opvang van je kinderen?
- Krijg je ondersteuning van een hulpverlener? Waarvoor?
- Heb je nog extra (professionele) ondersteuning nodig? Op welk terrein?
- Welke hobby's beoefen je? Doe je momenteel (nog) vrijwilligerswerk? Wat houdt het in? Waarom en hoe hou je dit vol?
- Wat geeft je kracht? Wat maakt je blij?

Exploratie van de toekomst

- Wat zou je voor jezelf (partner, kinderen) als toekomst wensen?
- Welke zaken zou je eerst aanpakken in het kader van welzijn?
- Wat vind je in het leven belangrijk?
- Wil je nog een opleiding volgen?
- Wat is je droomjob?
- Hoe wordt dit combineerbaar met het gezinsleven?

De informatie die de trajectbegeleider uit zulke vragen verkrijgt, kan systematisch bijgehouden worden in het 'vignet' of de 'profielschets' van de werkzoekende (zie hoofdstuk 8).

b) Omgaan met gaten in het CV

Werkzoekenden in armoede wisselen vaak een periode van tewerkstelling af met perioden van inactiviteit. Deze periode van inactiviteit kan te wijten zijn aan ziekte, maar ook aan zorg voor een zieke moeder, vader of kind. Het is belangrijk dat de trajectbegeleider hier ook (in)zicht in verwerft omdat ook in deze periode krachten ontsloten worden, die op het eerste zicht niet zo zinvol lijken voor de arbeidsmarkt, maar dat in wezen wel zijn. Door ze te hertalen en te zoeken naar wat de werkzoekende leerde, welke bijkomende kracht of competenties deze periode heeft opgeleverd, wordt de periode van inactiviteit een *meerwaarde*. Ook bij sollicitatie zal deze periode door de meeste werkgevers met argwaan bekeken worden. Als de werkzoekende in armoede deze periode constructief kan kaderen, kan begrip ontstaan aan de kant van de werkgever. Ook hierin kan de trajectbegeleider de werkzoekende in armoede ondersteunen en leren omgaan met vragen van de werkgever hierover. Ook werkgevers dienen oog te hebben voor de ontwikkelde competenties en via competentieversterking op de werkvloer of opleiding, werknemers groeikansen te bieden.⁸

Een voorbeeld.

Een arme werkzoekende vertelt dat ze gedurende een aantal jaren gezorgd heeft voor haar zieke zoon. Het was een moeilijke periode waarin ook haar man haar in de steek liet. Als alleenstaande moeder had ze niet alleen haar zieke zoon te verzorgen, vele ziekenhuisbezoeken en facturen te betalen, maar tevens een echtscheiding te verwerken. Financieel was dit ook een zware dobber. Maar ze bleef niet bij de pakken zitten. Ze organiseerde in haar dorp een inzamelactie om de ziekenhuiskosten te kunnen betalen.

Reflectie

Wat leert ons dat over de arme werkzoekende? De beroepenfiche 'projectmatig werken' biedt inzicht in de competentiegegevens. We leren dat de betrokkene creatief is, kan samenwerken en verschillende instanties en personen kan samenbrengen, dat ze doorzettingsvermogen heeft, niet bij de pakken blijft neerzitten en op zoek gaat naar mogelijke oplossingen. Ze kan organiseren, werken naar een doel, deze doelen kan opsplitsen in kleinere stappen – in de huidige terminologie – projectmatig werken.

Vervolgens kunnen we ons de vraag stellen of we de benoemde krachten ook terugvinden in andere levensomstandigheden of situaties. Zijn er nog gebeurtenissen in haar leven, waarin deze competentie verdiept of verbreed werden? Het ontdekken van competenties en krachten kan dus vanuit verschillende invalshoeken en levensdomeinen via het beluisteren en uitdiepen van het levensverhaal.

c) Mindmap

Wat is een mindmap?

Een *mindmap* is een creatieve voorstellingsmethode waarbij het onderwerp centraal wordt gezet om van daaruit een netwerk van sleutelwoorden en symbolen op te bouwen. Het lijkt op een grote boom en bevat beelden en woorden in kleur.

8. Hierbij willen we graag verwijzen naar een onderzoek, uitgevoerd door het Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck, Katholieke Hogeschool Zuid-West-Vlaanderen (KATHO) en de VDAB, onder leiding van VZW Cocon met als titel 'Aanwerven zonder hinderpalen'. Daarin brachten de onderzoekers de moeilijkheden in kaart waarmee werkzoekenden met een atypische CV kampen in de zoektocht naar werk.

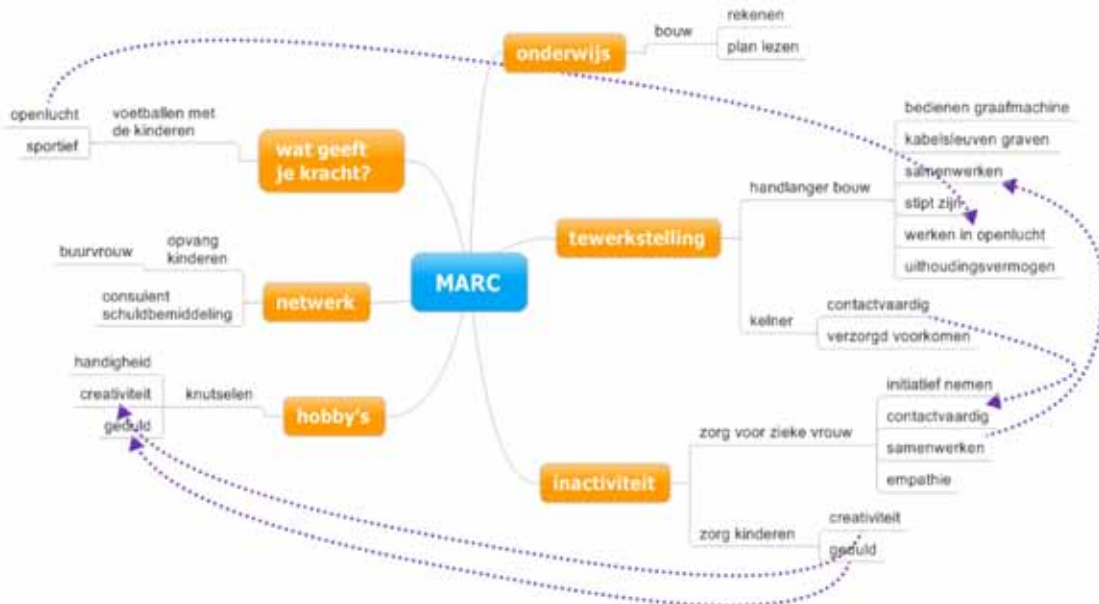
Aan de hand van een mindmap brengt de trajectbegeleider competenties en krachten in kaart die de werkzoekende verworven heeft over de verschillende levenssituaties, gebeurtenissen, perioden van inactiviteit en tewerkstelling.

Het verhaal van Marc.

Marc heeft de bouwopleiding in het technisch onderwijs volledig doorlopen. Hij vertelde dat hij goed was in rekenen en in het lezen van plannen. Als de trajectbegeleider vraagt of de studierichting een goede keuze was, geeft hij aan dat hij de richting met veel plezier gevolgd heeft, maar dat hij het wel zwaar vond omdat hij in het weekend werkte als kelner. Na zijn schoolperiode is hij vrij snel aan de slag gegaan als handlanger in de bouw. Het was vroeg opstaan, maar hij deed het werk graag. De drie kinderen kwamen vrij snel na elkaar. Zijn vrouw werd na de laatste bevalling ernstig ziek. Het opvoeden van zijn kinderen en de ondersteuning van zijn vrouw maakten dat hij het werk niet volhield. Marc was vaak ongewettigd afwezig, waardoor het bedrijf hem de deur wees. Hij ging stempelen, maar er waren ook schulden. Van het één kwam het andere. Het gezin kon enkel een beroep doen op een buurvrouw, die de twee oudste kinderen van school ging halen als ze naar het ziekenhuis moesten. Marc vertelt dat het geen eenvoudige periode was en dat het nu nog allemaal moeilijk loopt. Als de trajectbegeleider peilt naar waar hij de moed vandaan haalt, geeft hij aan dat samen voetballen met zijn twee jongens hem vreugde schenkt: "Je bent er even tussenuit en je denkt: hopelijk zullen ze het in de toekomst gemakkelijker hebben dan ik." Mijmerend vertelt hij verder... "Ik knap samen met een vriend de zolder op. Ik wil er twee slaapkamers van maken zodat ze toch wel wat privacy hebben. We kunnen wel goedkoop een tweedehands bed vastkrijgen via een tweedehandsbeurs of E-bay."

Uit dit verhaal leren we dat Marc creatief en geduldig is, graag in openlucht vertoeft, gemakkelijk contacten legt en kan samenwerken. Door te visualiseren en nota te nemen leren we dat er een aantal competenties terug komen in de verschillende levenssituaties. We kunnen verbindingen leggen tussen levensdomeinen en op zoek gaan naar mogelijke verbanden. De vraag die we verder kunnen stellen is of we deze competenties niet kunnen integreren in de verdere beroepskeuze of loopbaan?

Voorgesteld in een mindmap ziet de situatie van Marc er als volgt uit.



Figuur 12. Illustratie van een mindmap (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

Hoe gebruiken we de mindmap?

De mindmap bouw je systematisch op aan de hand van de verschillende gesprekken die je voerde met de werkzoekende. Een mindmap biedt het voordeel dat de trajectbegeleider de tekening of het verslag kan meegeven aan de werkzoekende en het tijdens de volgende gesprekken verder kan aanvullen. De trajectbegeleider en de werkzoekende beschikken over een concrete houvast, een 'work in progress'. Doelstelling is om vanuit de krachten en de competentieanalyse tot een realistisch jobdoelwit te komen en op zoek te gaan naar een aantal verbindingen en terugkerende competenties verworven doorheen de levensloop.

Zelfs als de werkzoekende al een realistisch jobdoelwit heeft, kan de trajectbegeleider nog analytisch aan de slag gaan. Het beluisteren van levensverhalen, de exploratie en het taal geven aan krachten, zorgt immers voor een concrete invulling van het ruime krachtenmodel. Dit is relevant in de zoektocht naar een passende job en ter voorbereiding van sollicitaties.

Terug naar het verhaal van Marc.

Wat weten we?

- Marc heeft een technische opleiding gevolgd, die hij wel graag deed. Zijn sterke punten waren rekenen en plannen lezen.
- Zijn job als handlanger in de bouw deed hij graag, maar de draagkracht-draaglastbalans was niet meer in evenwicht. Daardoor haakte hij af.
- Zijn vrouw werd ernstig ziek. Marc moest haar verzorgen en de kinderen opvoeden.
- Hij wil dat zijn kinderen het beter hebben dan dat hij. Hij blijft niet bij de pakken zitten.
- Hij is creatief, knapt de zolder op met een vriend.
- Het gaat om een gemotiveerd iemand.

Hij heeft volgende competenties:

- Kan samenwerken (handlanger bouw, verzorgen van zieke vrouw, verbouwen zolder met vriend)
- Is creatief (verbouwen zolder, opvoeding van de kinderen)
- Heeft heel wat geduld (kinderen, verbouwing zolder)
- Neemt initiatief (verbouwing zolder)
- Is contactvaardig (komt over als een vlot, verzorgd iemand, kelner)

Wat weten we nog niet?

- Waarom ging Marc aan de slag als handlanger in de bouw en niet bijvoorbeeld als metselaar? Waren er een aantal competenties tijdens zijn schoolloopbaan niet verworven? Of was het gewoon een samenloop van omstandigheden?
- Had hij tijdens de moeilijke periode van de zorgtaak voor zijn vrouw en de opvoeding van de kinderen geen vrienden waarop hij een beroep kon doen? Zijn er nu mogelijke steunfiguren in het gezin?
- In welke mate is de situatie van zijn vrouw gestabiliseerd?

Welke sporen tot verdere uitzichten of inzichten kunnen geformuleerd worden?

Thema welzijn

- Is er voldoende ondersteuning in het gezin als Marc terug aan de slag gaat? Is er voldoende kennis over ondersteunende diensten van het ziekenfonds, buitenschoolse kinderopvang, enzovoort?
- Hoe loopt het met de schuldbemiddeling? Wat met de schuldbemiddeling als Marc aan het werk gaat? Is hier voldoende uitleg over zodat Marc weet hoe dit verder verloopt?

- Zijn er nog zware ziekenhuiskosten en is het nodig dat de sociale dienst van het ziekenhuis of het ziekenfonds mee ondersteunt?
- Is er op dit moment een positieve draagkracht-draaglastbalans?
- Hoe gaan we verder aan de slag met de welzijnsthema's als Marc aan het werk is?

Thema werk

- Zoeken we naar een job waarbij Marc onmiddellijk aan de slag kan of focussen we op een lange termijnvisie?
- Welk beroep is een haalbare optie? Kan Marc onmiddellijk aan de slag in de bouw? Zijn er structurele drempels (bijvoorbeeld vroeg beginnen op de werf in combinatie met het naar school brengen van de kinderen)? Indien ja, hoe kunnen deze aangepakt worden?
- Is het aangewezen dat Marc zijn competenties in de bouwsector bijschaaft via een opleiding zodat hij voor een beter betaalde job in de sector kan solliciteren?
- Welke sterke competenties geef je mee? Welke competenties heb je ontdekt in het (levens) verhaal? Competenties die Marc kan aanhalen tijdens zijn sollicitatie.

3.2 Eerste acties op terreinen van welzijn en werk

Bij de eerste *acties* op de terreinen van welzijn en werk is het belangrijk om te starten met het aanpakken van de problemen die zich aandienen. Wat beheerst het leven van de werkzoekende? Welke zorgen eisen al zijn energie op? Daarop zullen de eerste acties gefocust worden, zodat er wat rust en stabiliteit kan ontstaan in de leefsituatie. Op die manier wordt er ruimte gecreëerd om ook aan de toekomst te kunnen denken en te investeren in het zoeken naar werk. In het W²-model noemt men dit '*werken aan een solide basis*'.

Meestal gaat het om de zorg voor een herstel of behoud van *basisrechten*. Zulke concrete acties met snelle zichtbare resultaten zorgen voor de opbouw van een *vertrouwensrelatie* en versterken de samenwerkingsrelatie tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende. De trajectbegeleider stelt zich bij de start van een begeleidingsproces vaak *dienstverlenend* op, om een mandaat van de werkzoekende te kunnen krijgen. Hij zoekt naar wat hij kan doen opdat de werkzoekende vertrouwen kan geven. We noemen dit ook de opname van de rol van *redder of probleemoplosser*, als opstap naar de groei als *begeleider*. Voor werkzoekenden in armoede, die een kluwen van problemen trotseren, wordt het hen soms zelf ook te veel. Omdat ze niet meer zien waar ze kunnen beginnen en te weinig ervaren dat hun acties ook resultaat opleveren, blijven ze soms bij de pakken zitten. Een trajectbegeleider die dan tijdelijk belangrijke zaken uit handen neemt en zorgt voor een oplossing, wordt dan ervaren als een opluchting. Hij toont daadkracht, geloof in verbetering en bouwt op die manier krediet op ten aanzien van de werkzoekende (en het gezin). Hij wordt betekenisvol, biedt perspectief en krijgt via deze weg een mandaat om ook op *andere domeinen* met de betrokkene op weg te gaan.

■ Samen werken aan welzijn geeft dan ruimte voor samenwerken aan werk.

Een trajectbegeleider formuleerde het als volgt.

"Het is soms vanuit een foutief begrepen manier van respect voor autonomie dat trajectbegeleiders zelf niet ingrijpen. Dat is soms zelfs het veiligste voor de trajectbegeleider. Hij riskeert zich niets. Maar 'proactief iets doen' mag."

Op die manier toont de trajectbegeleider zijn betrokkenheid en zorg en gaat men samen op weg.

Enkele voorbeelden van wat trajectbegeleiders opnemen:

- samen naar de RVA gaan en daar als trajectbegeleider een bemiddelende rol opnemen
- samen zoeken naar een nieuwe betaalbare woonst
- invullen van formulieren voor een regularisatieaanvraag.

3.2.1 Instrumenten gebruiken voor het werken aan een solide basis

a) De Rechtenverkenner

De Rechtenverkenner (www.rechtenverkenner.be) werd samen met het HIVA-K.U.Leuven ontwikkeld op initiatief van de Vlaamse overheid. De website geeft een online overzicht:

- van *sociale rechten*: premies en andere voordelen op het vlak van algemene basisrechten, arbeid, belastingen en fiscale voordelen, cultuur, sport en vrije tijd, elektriciteit, gas, water en energie, gezin, inkomen en uitkeringen, justitie en juridische bijstand, leefmilieu, onderwijs en vorming, telefoon en (tele)communicatie, vervoer en mobiliteit, welzijn en gezondheid, wonen;
- voor *kwetsbare groepen*: personen met een laag inkomen, werkzoekenden, chronisch zieken, dak- en thuislozen, gezinnen, kinderen en jongeren, ouderen, personen met een beroepsinkomen, personen met een handicap;
- door *verschillende overheden*: federale, Vlaamse, provinciale en lokale overheid.

De basisinformatie over elk recht is opgenomen in een gedetailleerde fiche met daarin:

- een omschrijving van het recht
- de voorwaarden waaraan men moet voldoen
- de aanvraagprocedure
- de documenten die men bij een aanvraag moet meebrengen
- de contactgegevens van de dienst waar men het recht aanvraagt
- een overzicht van andere interessante rechten voor een bepaalde doelgroep

Er zijn vijf manieren om informatie op te zoeken: per doelgroep, thematisch, via de invoer van een persoonlijk profiel, in een alfabetisch totaaloverzicht of op trefwoord. De Rechtenverkenner wordt afgestemd op de interprovinciale sociale kaart om ook voorzieningen en organisaties op het terrein beter bekend te maken.

b) Sociale kaart

Een handig hulpmiddel in de zoektocht naar gepaste hulpverlening of een welzijnsvoorziening in de buurt of gemeente, is de interprovinciale sociale kaart (www.desocialekaart.be). Deze sociale kaart is een organisatiedatabank opgemaakt door de Vlaamse provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie van Brussel en is gratis toegankelijk via het internet. Ze werkt over de provinciegrenzen heen en bevat concrete, actuele informatie over diensten, organisaties en voorzieningen uit de welzijns- en gezondheidssector in Vlaanderen en Brussel. De sociale kaart bevat handige fiche per dienst van een organisatie (bijvoorbeeld poetsdienst van het OCMW) met adresgegevens, contactmogelijkheden, openingsuren, een heldere uitleg over de werking, de beoogde doelgroep en veel meer. Je kunt er niet terecht voor een overzicht van alle huisartsen, diëtisten, logopedisten, en andere vrije beroepen

c) Beroepenfiches

De *beroepenfiches* (www.vdab.be) kunnen voor het verder visualiseren of benoemen van competenties een bruikbaar hulpmiddel zijn. Ze zijn concreet en dienen als inspiratiebron om zich verder te verdiepen in het competentieverhaal. Een beroepenfiche bestaat uit een beschrijving van het beroep, de arbeidsomstandigheden, de vereiste vorming en ervaringen, basisvereisten voor het beroep, specifieke competenties, producten en werkdomeinen en specifieke arbeidsomstandigheden.

Een voorbeeld ter illustratie.

Vanuit het verenigingsleven of hobby's kunnen verworven competenties meegenomen worden naar de beroepsloopbaan. Een werkzoekende in armoede zingt in een koor. De trajectbegeleider die de beroepenfiche raadpleegt, ziet een aantal competenties die in overleg met de werkzoekende in kaart gebracht kunnen worden. Wat leert ons dit over competenties van de zingende werkzoekende?

Reflectie

Basiscompetenties

- Durven optreden voor een groep
- Noten lezen en/of muziek interpreteren
- Zingen in koor (bespeelt geen instrument)

Sleutelvaardigheden

- Stressbestendig
- Verbeeldingskracht
- Empatisch
- Samenwerken
- Creatief
- Flexibel

De trajectbegeleider kan in de verdere analyse kijken of deze sleutelvaardigheden ook voorkomen in andere omstandigheden. Indien deze meerdere keren benoemd worden, kan hij deze sleutelvaardigheden als verworven benoemen bij een sollicitatiegesprek en/of in een curriculum vitae.

Persoonskenmerken

- Heeft een auditief geheugen
- Heeft gevoel voor ritme
- Kan memoriseren

Samengevat kunnen we stellen:

De kunst bestaat erin de competenties te benoemen en deze in de schijnwerper te plaatsen. De trajectbegeleider maakt competenties zichtbaar door ze te expliciteren. Daarmee geeft hij ook erkenning aan (vroegere en/of huidige) inzet. In hoofdstuk 8 vind je een lijst met competenties, eenvoudig verwoord. De trajectbegeleider kan nagaan of bepaalde competenties gebruikt kunnen worden in functie van een beroep. Het zou kunnen dat een werkzoekende in armoede, die graag zingt, ook graag in contact komt met andere mensen, samenwerkt (want zingen doe je toch samen). Het is aan de trajectbegeleider om dit samen te ontdekken en verder af te toetsen of er de juiste interpretatie aan gegeven wordt.

Als we hierbij de competenties verworven uit het beroepsverleden aan toevoegen komen we aan een mooi palet van verworven competenties die we eventueel kunnen linken aan een realistisch jobdoelwit. De visualisatie hiervan kan tevens in een mindmap (zie eerder) worden uitgetekend.

d) Opstellen van een competentiekaart

De trajectbegeleiders gaven meermaals aan dat de werkzoekenden hen, wanneer de problemen prangend waren, de ruimte lieten tot mandaatverbreding. Hun voorstellen om acties te ondernemen op het vlak van *welzijn* werden gewaardeerd en op die manier konden ze ook de rol van ankerfiguur stilaan opnemen. Maar tegelijkertijd verwachtten die werkzoekenden ook actie op het terrein van *werk*. Dat verwachten ze van de VDAB en zijn trajectbegeleiders. Gesprekken over andere thema's, kwamen uiteindelijk toch weer op het domein van 'werk'. Daar stuurden de werkzoekenden zelf op aan. Samen werd er gekeken naar openstaande vacatures, werden plannen gemaakt om zich te informeren over bepaalde opleidingen of om te solliciteren.

In de begeleiding waakt de trajectbegeleider erover dat hij zijn krachtgerichte benadering behoudt en systematisch met de werkzoekende aan de slag gaat. Doorheen de verschillende gesprekken wordt er taal gegeven aan verworven en toekomstige krachten en competenties en worden die ook systematisch opgelijst.

Verworven competenties kunnen ontwikkeld worden in het breed werkveld (professioneel, vrijwilligerswerk, enzovoort) en maken dat de werkzoekende de hieraan gekoppelde taken op een adequate wijze kan uitvoeren. Enkele voorbeelden:

- *klantvriendelijkheid*: Een werkzoekende hield gedurende 3 jaar een tweedehands winkel met kledingsstukken open. Deze winkel maakte deel uit van de werking van een vereniging waar armen het woord nemen.
- *zorgvuldigheid, stiptheid*: Tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid zorgt een werkzoekende er voor dat de verwarming tijdig opstaat zodat de kinderen van de buitenschoolse opvang in de winter in een verwarmd lokaal terecht kunnen.

Een competentiekaart is tastbaar en concreet.

Competentiekaart 1

Door gebruik te maken van de *competentiekaart 1* (zie hoofdstuk 8) kan de trajectbegeleider vanuit een uitgevoerd beroep kijken naar de verschillende taken die de werkzoekende in armoede uitvoerde tijdens zijn vroegere tewerkstelling of vrijwilligerswerk. Door het uitvoeren van een aantal taken werden wellicht een aantal competenties verworven. De beroepenfiches kunnen bij het in kaart brengen van competenties helpen.

Competentiekaart 2

Competentiekaart 2 is als het ware een visitekaartje waarin competenties uit competentiekaart 1 gebundeld worden. In de gesprekken over het tewerkstellingsverleden, vrijetijdsbesteding, vrijwilligerswerk en deelname aan het verenigingsleven, wordt getracht om de opgedane ervaringen te koppelen aan competenties en ze vervolgens te clusteren in een beroep.

3.2.2 Een positieve, krachtgerichte basishouding

Zoals meermaals vermeld, vraagt aansluiting vinden bij de leefwereld van mensen in armoede en daarin versterkend en verbindend werken, van een trajectbegeleider een *positieve basishouding*. Instrumenteel werken (gerichte acties ondernemen, oplossingsgericht werken op welzijnsdomeinen) geeft een basis voor vertrouwen. Daar moet een trajectbegeleider actief op verder bouwen en zorg voor dragen. Want een sterke positieve band is essentieel voor een succesvolle begeleiding (Miller, Hubble en Duncan, 1995; Weick, Kreider en Chamberlain, 2009). We schetsen hier vier kenmerken van een krachtgerichte, positieve basishouding: het krachtenperspectief, presentie, respect en partnerschap ⁹.

a) Het krachtenperspectief

Zoals eerder aangegeven is een basisveronderstelling bij de krachtenbenadering dat iedereen, in alle milieus, kracht- en steunbronnen in zich draagt en dat alle mensen een capaciteit tot leren, groeien en veranderen in zich hebben. Het duidt op een houding die het individuele schulddenken ver achter zich laat. De trajectbegeleider dient niet alleen open te staan voor de krachten van de werkzoekende en zijn omgeving, hij dient er niet alleen in te geloven, maar hij dient er ook expliciet een appèl op te doen.

Een empowerende begeleiding benadrukt ook het belang van *reflectieve praktijken* waarbij men eerder gericht is op de *probleem-stelling* dan op de *probleem-oplossing*. Het vraagt om de nodige wederkerigheid waarbij mensen mogelijkheden krijgen op ontvangen en geven. The 'power of giving', 'le plaisir d'offrir' is van bijzondere betekenis voor mensen die maatschappelijk kwetsbaar en al te zeer afhankelijk zijn, in de vragende en ontvangende rol staan en worden gehouden. Deze verschuiving in houding kan er komen als de betrokken werkzoekende 'een solide basis' vond, wat rust en stabiliteit kon ervaren en er ruimte komt om weer zelf zaken in handen te nemen. Het is belangrijk dat de trajectbegeleider dit stimuleert.

Door het krachtenperspectief in te brengen in de trajectbegeleiding en de rol van ankerfiguur op te nemen, streeft de trajectbegeleider naar de *minst ingrijpende hulpverlening*, die het dichtst staat bij de *natuurlijke hulpbronnen* van het individu. Daarbij is er bijzondere aandacht voor de sociale netwerken. Doel van een begeleiding is het sterker worden in de eigen leefomgeving.

Samengevat

De trajectbegeleider zal voeden, aanmoedigen, bijstaan, mogelijk maken, ondersteunen, stimuleren, krachten in de mensen belichten en krachten beschikbaar in de omgeving zichtbaar maken. Hij ondersteunt mensen om zichzelf te empoweren. Dit doet hij als een gids met een professionele vorming die betrokken is op de empowerment van mensen. Hierbij wil hij zijn kennis delen op een manier die mensen helpt om hun eigen kracht te realiseren, de controle over hun eigen leven te verwerven en hun eigen problemen op te lossen (Cowger, 1994).

b) Present zijn!

In de eerder genoemde presentiebenadering van Baart (2001), waarin hij een tegengewicht wilde formuleren tegen de toenemende vervreemding en verzakelijking, is 'aandacht' een kernwoord. Centraal staat dat daarbij niet *over* iemand, maar *aan* iemand wordt gedacht. Aandacht betekent 'ontmoeting', 'er zijn voor iemand' en 'erkennen dat de andere ertoe doet en van niemand de mindere is'. Het betekent ook de ander opzoeken, nabijkomen. We doelen op een opmerkelijke, geduldige en vrije aandacht, gebaseerd op echtheid. Deze aandacht is functioneel: ze geeft erkenning, troost, respect en ziet potenties.

9. Deze tekst is gebaseerd op Driessens & Van Regenmortel, 2006; Driessens, Vansevenant & Van Regenmortel, 2009.

Een kenmerk van present zijn is 'openheid', anderen worden 'open' benaderd; een houding van niet weten, zich laten verrassen en 'verwonderen', eigen oordeel en handelen 'opschorten'. Een authentieke nieuwsgierigheid naar het verhaal van de andere die niet ingeperkt wordt door wat we vanuit onze kennis verwachten te zullen horen. Het betekent ook een actief zoeken naar verhalen die nog niet verteld zijn. De basisbeweging is naar de ander toe, zowel letterlijk als figuurlijk. Het gaat om *outreaching* werken. Men kan op huisbezoek gaan of meegaan naar diensten. De trajectbegeleider is ook aanspreekbaar op meerdere soorten van problemen, en daarmee ook gespecialiseerd in het ongespecialiseerde. Krijgt hij het mandaat om te werken met wat zich aandient? Het present-zijn schept kansen voor de trage en duurzame processen, naast de snelle antwoorden (optreden in crisissituaties) die er ook moeten zijn. Af en toe kan dit zelfs leiden tot bemoeizorg omdat niemand wordt opgegeven, ook niet wie de begeleiding en/of de samenleving ogenschijnlijk de rug toekeert. Een trajectbegeleider laat zich niet zomaar afschepen door mensen die zeggen 'dat er met hen niets aan de hand is', terwijl dit niet overeenstemt met de informatie die hij of zij heeft. Een trajectbegeleider blijft de werkzoekende en zijn omgeving stimuleren en impulsen geven vanuit een fundamenteel geloof in zijn potenties en krachten.

Samengevat

Presentie is een manier van zijn, van zich als mens in te schakelen, een geven en nemen waarbij men erkenning verschaft (Brinkman, 2004). Deze presentiebenadering creëert communicatieve ruimte en schept kansen voor relatie-opbouw. Present zijn duidt op *meevoelen* en *betrokkenheid*. Dit gaat in tegen de overheersende beweging van afstand nemen die in onze samenleving dominant aanwezig is. We wijzen er hier opnieuw op dat *presentie* en *interventie* hand in hand gaan. Naast het werken aan een vertrouwensrelatie, blijft ook het resultaatgericht werken van tel. Instrumenteel werken heeft meer kans op slagen als er ook een expressieve dimensie aanwezig is. Inhoudelijk en relationeel werken gaan dus steeds samen.

c) Respect

Een positieve basishouding wijst tevens op het belang van *respect* en *erkenning*. Respect is in onze samenleving opvallend verweven met iemands positie op de maatschappelijke ladder en is ongelijk verdeeld. Sennett (2003) klaagt het gebrek aan respect ten aanzien van mensen onderaan de maatschappelijke ladder aan. Hij stelt dat dit in zekere mate kan vermeden worden door waardering op te brengen voor een bredere waaier aan vaardigheden en capaciteiten (niet enkel voor een hoge opleiding of een goed betaalde baan) en door mensen actiever te laten participeren in de vormgeving van hun eigen bestaan. Kan er erkenning zijn voor de inzet van de werkzoekende op het thuisfront? Kan er respect zijn voor zijn overlevingsstrijd?

Afhankelijkheid is één van de belangrijkste gevolgen van leven in armoede. Niet onafhankelijkheid, maar *autonomie* wordt in de psychologische literatuur naar voren geschoven om gevoelens van eigenheid en van (zelf)respect te bewaren. Het verlenen van autonomie aan anderen, de acceptatie van het feit dat men niet alles van de ander kan begrijpen, is een cruciaal aspect van het met respect behandelen van anderen. Autonomie veronderstelt tegelijkertijd een samenhang en een vreemdheid, nabijheid en afstand.

Empowerment houdt geen streven naar onafhankelijkheid in, dit is een misvatting. Er is immers steeds een *interafhankelijkheid* zowel van de sociale als van de materiële wereld. Het betekent wel 'recht op eigenheid' en dit samen met de kracht van verbondenheid. Respect voor ieders uniciteit is een wezenlijk onderdeel van de positieve basishouding.

Respect toont zich bijvoorbeeld door stil te staan bij unieke levensverhalen, bij tradities en rituelen, door oog te hebben voor de trots van het overleven (eerder aangeduid als '*the survivor's pride*'), voor eigen betekenisgevingen en oplossingsstrategieën, eigen drijfveren en loyaliteiten, door het opschorten van

oordeel en medeleven. De werkzoekende zal pas een mandaat geven als hij bevestiging ervaren heeft. Dit vraagt ook dat de percepties en stellingen van werkzoekenden over zichzelf en over de omgeving aanvaard worden en dat er respect is voor hun geleverde strijd. Het vraagt van de trajectbegeleider om de persoon centraal te stellen en niet zijn problemen. Respect toont zich in belangrijke mate in het non-verbale: lichaamshouding, oogcontact, mimiek, fysieke nabijheid, kledij. Dit wijst op het belang van 'tuning': het afstemmen van mimiek, taalgebruik en rituelen om contact te maken en vertrouwen te winnen. Maatschappelijk kwetsbare personen hebben net extra voelsprietten hiervoor: de blik in de ogen, het fronsen van de wenkbrauwen, het even op de klok kijken bepalen mee of ze zich welkom, erkend en gerespecteerd voelen.

d) Partnerschap

Respect, presentie en het krachtenperspectief zijn een belangrijke voedingsbodem voor partnerschap. Actor en geen toeschouwer zijn, zelf het heft in eigen handen nemen, is een belangrijke bron van veerkracht, die we kunnen ontdekken bij de werkzoekende. Dit impliceert dat zowel de trajectbegeleider als de werkzoekende als *gelijkwaardige partner* worden erkend. De werkzoekenden nemen het vaak de trajectbegeleiders kwalijk dat ze een beroep doen op een andere dienst zonder eerst te overleggen. Dat ervaren zij als een verlies van greep op het eigen leven. *Samen* op weg gaan betekent ook *samen* beslissingen nemen en in alle openheid afspraken maken. Deze gelijkwaardigheid doelt op een gelijkwaardigheid in het mens-zijn, zonder het verschil in positie binnen de samenleving te ontkennen. Juist het bespreekbaar maken van het machtsverschil zal helpen in het streven naar een gelijkwaardige relatie. Dat stelt zich zowel op de arbeidsmarkt als in de trajectbegeleiding.

Het actorschap verwijst naar *participatie*, een kernaspect van empowerment. Geen empowerment zonder participatie. Het fysiek aanwezig zijn, het mee rond de tafel zitten is niet voldoende. Mensen moeten het gevoel hebben dat ze er echt bij horen, van betekenis zijn, van tel zijn. Het herstellen van verbinding kan maar lukken als dit op een warme, echte en betrokken manier gebeurt.

Partnerschap houdt dus gelijkwaardigheid en participatie in. Maar er is meer. Het impliceert tevens een *gedeelde verantwoordelijkheid*. Wat is de verantwoordelijkheid van de werkzoekende? Welke verantwoordelijkheid is haalbaar rekening houdend met de leefwereld en de gezinscontext? Wat is de opdracht van de trajectbegeleider? Hoe flexibel kan hij ageren? Welk mandaat krijgt hij van zijn organisatie en van de werkzoekende?

Een positieve basishouding blijkt effectief in een trajectbegeleiding omdat ze ervoor zorgt dat de trajectbegeleider aan bod kan en mag komen en dat de werkzoekende kan openstaan voor zijn deskundigheid. Door het invoegen in de leefwereld en aansluiting te vinden bij de drijfveren van de werkzoekende, groeit het vertrouwen tussen werkzoekende en trajectbegeleider. Meedeinen met twijfels, meebewegen met weerstanden, steun geven aan het geloof in het eigen kunnen van de werkzoekende werkt ook motiverend, zet aan tot beweging en actie en mobiliseert. Wanneer werkzoekenden actief worden betrokken bij alle stappen, heeft een trajectbegeleiding ook meer kans op 'succes'.

Een dergelijke positieve basishouding heeft ook een *brugfunctie*. Vanuit een veilige positieve band met de trajectbegeleider, vanuit een partnerschap, zet de werkzoekende stappen 'naar buiten', slaat hij bruggen met de eigen omgeving.

4. Naar gedeelde inzichten

Wanneer de trajectbegeleider contact kan maken met de werkzoekende, een mandaat krijgt, eerste concrete acties inzake welzijn en werk kan nemen, groeit de vertrouwensrelatie. De trajectbegeleider en de werkzoekende zijn samen op pad, ze delen ervaringen en leren elkaar steeds beter kennen. Kortom stapsgewijs komt men samen tot een aantal *gedeelde inzichten*, de derde fase in de eerste cyclus.



De trajectbegeleider ervaart een verbreding van zijn mandaat. Hij wordt steeds meer in vertrouwen genomen en krijgt ook informatie over andere domeinen, waardoor hij gericht naar gepaste oplossingen kan helpen zoeken. Hij wordt steeds meer een *ankerfiguur*.

Er worden overzichten gemaakt, er is bemoediging en er komt meer perspectief. Wie een beroep moet doen op professionele dienstverlening verkeert vaak in een moeilijke periode. Vaak gaat dit gepaard met wanhoop. Hoop staat daar tegenover en dat is een onmisbaar ingrediënt voor succes in een begeleiding. In het ideale geval genereert een ontmoeting tussen een professional (trajectbegeleider) en een werkzoekende *hoop*. Maar vele werkzoekenden ervoeren in het verleden ontgoocheling en hun eigen doelstellingen werden aan de kant geschoven.

De uitdaging bestaat in het bekrachtigen en activeren door hoop te reactiveren.

In de zoektocht naar gedeelde inzichten zullen de trajectbegeleider en de werkzoekende in dialoog proberen om competenties, doelen en dromen te vatten. Samen proberen ze te ontdekken wat wel gaat in het leven, waarvan hij of zij geniet, welke hoop er nog aanwezig is. Dat proces van het ontdekken van krachten vraagt tijd en blijft duren. In elk begeleidingsgesprek kunnen er nieuwe elementen aan de oppervlakte komen.

“Het is een proces van gezamenlijk ontdekken, dat zich met de samenwerkingsrelatie ontwikkelt, wanneer men meer leert en men zich meer op zijn gemak voelt bij elkaar”, zegt Rapp.

4.1 Handvatten in het werken naar een gedeeld inzicht

Fundamenten in het ontwikkelen van gedeelde inzichten zijn: het zoeken naar een gepaste timing, naar een dynamisch evenwicht, naar een gepast handelen en de ruimte voor relatieontwikkeling en wederkerigheid¹⁰.

10. Leidraad overgenomen uit Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008: 196-198.

4.1.1 Een gepaste timing

- Werk op het tempo van de werkzoekende
- Breng tempodruk en verwachtingen van buitenaf in dialoog
- Breng structuur en fasering in de trajectbegeleiding, gebaseerd op de verwachtingen van de werkzoekende, rekening houdend met de relatieontwikkeling en de verwachtingen van de omgeving
- Voorzie ruimte voor aarzeling, een terugval, een tijdelijk stilvallen en beschouw ze als betekenisvolle leerelementen

4.1.2 Een dynamisch evenwicht

- Focus op aangebrachte, actuele problemen en verbind ze met ruimere thema's
- Formuleer korte termijndoelstellingen en ga in op crisissituaties, terwijl je de dialoog over bredere en lange termijndoelstellingen open houdt
- Beweeg dynamisch op de as tussen afstand en nabijheid
- Hanteer tempowisselingen. Trajectbegeleiding is bij momenten zeer intensief en geeft dan weer ruimte om de werkzoekende op zijn eigen ritme te laten groeien
- Zoek een evenwicht tussen stabiel houden en duurzaam veranderen
- Zoek een evenwicht tussen het verankeren van krachten en het werken aan processen van verandering en groei
- Zoek een evenwicht tussen instrumenteel en expressief werken

4.1.3 Gepast handelen

- Breng stabiliteit in de leefsituatie via de beheersing van de probleemcyclus
- Vertaal dit naar de krachten die dit mogelijk maken
- Maak vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid afspraken over te ondernemen acties
- Gebruik situaties die zich aandienen voor het aanleren van relationele of sociale vaardigheden
- Bewaak lopende procedures voor het herstel van basisrechten en mechanismen die zorgen voor het behoud van stabiliteit
- Versterk de dialoog met andere steunfiguren en zoek naar afstemming

4.1.4 Komen tot gedeelde inzichten

- Verbind het verschil in deskundigheid via een gedeelde taal
- Erken het onrecht en deel de last van benadeling in dialoog
- Leg probleemveroorzakende patronen in interacties bloot. Breng ook de eigen verantwoordelijkheid ter sprake
- Maak de draaglast en draagkracht balans helder
- Werk van inzicht naar uitzicht in concrete stappen
- Teken samen haalbare perspectieven uit
- Orden mogelijke acties in een handelingsplan
- Maak afspraken rond gedeelde en haalbare verantwoordelijkheid
- Zoek samen naar een gepast jobdoelwit en loopbaanperspectieven

4.1.5 Ruimte voor relatieontwikkeling en wederkerigheid

- Behoud ruimte voor verschillen in denken en het niet begrijpen van elkaar
- Toets misverstanden en deel de last van die communicatiestoornissen
- Ontwikkel een nieuwe taal rond het moeilijk zegbare

- Schep ruimte om erkenning te geven en te ontvangen
- Geef ruimte aan weerstanden en defensieve houdingen
- Schep ruimte voor geheimen en behoud van privacy
- Bied ruimte aan kwaadheid en confrontatie

4.2 Instrumenten die het werken aan gedeelde inzichten faciliteren

Uit bovenstaande lijsten willen we een aantal handvatten concretiseren en stellen we een aantal werkinstrumenten voor.

4.2.1 Het 'vignet' of de 'profielschets van de werkzoekende'

Essentieel in de fase van het werken naar gedeelde inzichten is dat de trajectbegeleider de werkzoekende ondersteunt in het ordenen van informatie, het bieden van overzichten en het verbinden van de domeinen welzijn en werk. Dit gebeurt in een *synergetische relatie*. De werkzoekende brengt inhoud: zijn levensverhaal, waarden, overtuigingen, percepties, wensen, zijn definitie van de werkelijkheid, uitgedrukt op zijn eigen manier. De begeleider brengt overzicht, ordening en structuur in het veranderingsproces. Hij stuurt aan op de ontwikkeling van haalbare doelen en zoekt naar oplossingen vanuit ervaren uitzonderingen. Hij benoemt de krachten die in de interactie oprijzen, zorgt voor toename van bronnen, ook in de context van de werkzoekende. Daarbij blijft de aandacht voor verschillende levensdomeinen noodzakelijk. Op elk domein tracht de trajectbegeleider zicht te krijgen op:

- Hoe is de situatie nu?
- Wat is de hoop?
- Welk domein verdient op dit moment prioriteit?
- Wat wil de werkzoekende bereiken?
- Wat is het doel van de werkzoekende?

Het 'vignet' of de 'profielschets van de werkzoekende' (opgenomen in hoofdstuk 8) blijft het instrument bij uitstek om de bijeengebrachte informatie te ordenen. Tijdens elk gesprek kan dit formulier aangevuld en versterkt worden, waardoor men een steeds vollediger beeld krijgt van de elementen die kansen bieden en de elementen die vastzetten. Zo ondersteunt de trajectbegeleider de werkzoekende om orde in de dagelijkse chaos te krijgen en lichtpuntjes te ontdekken, om meer greep te krijgen op zijn situatie en zelf keuzes te kunnen maken. De trajectbegeleider voegt zich in in het verhaal, durft doorvragen vanuit een oprechte verwondering, betrokkenheid en interesse en biedt op die manier ook reflectiekansen aan. Samen worden risico's en alternatieven overwogen. Door verschillende thema's aan te snijden, kan de trajectbegeleider ook een *brugfiguur* worden tussen de verschillende domeinen.

4.2.2 De draaglast- en draagkrachtbalans

Over de draaglast- en draagkrachtbalans hadden we het al eerder. Dit concept is toepasbaar als het gaat om gedeelde inzichten. De draaglast- en draagkrachtbalans bestaat uit een balk, die een aantal blokjes draagt. Het is een visuele balans tussen de lasten (bovenaan) en de steunpunten en hulpbronnen onderaan de balk. Het draaglast-draagkracht balkje is ontwikkeld vanuit het oplossingsgericht werken door Callens (2007). Het balkje is een soort visuele balans tussen de lasten en steunpunten (competenties en hulpbronnen).

Werkwijze

- Lanceer op een passend moment dit balansidee.
- Leg uit hoe de balans werkt.
- Teken eerst een balk en leg uit dat de balk de werkzoekende voorstelt. Dit overzicht wordt gemaakt op basis van de visie van de werkzoekende.
- Respecteer de grootte die de werkzoekende aan een blok geeft.
- Vraag eventueel verduidelijking over wat er nu juist zo zwaar is.
- Plaats ook een lege blok, als een teken van respect, als symbool voor iets dat nog niet benoemd is.

Concreet

‘Ik ga samen met jou een overzicht maken van wat je leven nu moeilijk maakt, wat er op je ‘weegt’ en wat je leven leefbaar houdt, wat je steun geeft. Daarna kijken we hoe we keuzes kunnen maken en wie we daarvoor best inschakelen. Deze balk, dat ben jij. Een balk kan stevig zijn maar kan ook doorbreken als er teveel lasten op wegen of als je er te veel druk op zet. We bekijken eens samen welke lasten er op jou wegen of wat er je leven moeilijk maakt. We zoeken samen hoe we die lasten kunnen verlichten. Daarnaast bekijken we hoe de balk nu reeds gesteund wordt. Wat houdt er jou recht? Op wie of wat kan je rekenen? Als je veel steun hebt of een sterk ondersteunde balk hebt, dan kan je veel gewicht dragen.’

- Kunnen we even zoeken wat jou nu vooral belast?
- Waar heb je het moeilijk mee?
- Wat mis je?
- Wat doet er regelmatig pijn?
- Op wie kan je rekenen?
- Voor welke zorg of last?
- Welke andere steun ervaar je?
- Wat doet je volhouden in deze situatie?

Deze oefening resulteert in een dergelijke tekening.



Figuur 13. Illustratie draaglast-draagkracht balans (Callens, 2007)

Als een dergelijke balk dreigt door te breken is het belangrijk om hem te verstevigen en de lasten te verminderen.

- Wat is er nog veranderbaar?
- Hoe kunnen we de steunpilaren of de balk verstevigen of de last verminderen?
- Wat kiezen we eerst en hoe kunnen we dit realiseren?

De tekening helpt taal geven, zoeken naar wat de werkzoekende eerst wil aangepakt zien en zelf wil, geeft materiaal om naar verduidelijking te vragen en samen te reflecteren over mogelijkheden en alternatieven. Bij een volgend gesprek kan deze tekening opnieuw voorgelegd worden of de dialoog verder gezet worden. Op termijn kan het een gedeelde metafoor worden, waarnaar de trajectbegeleider of werkzoekende kunnen verwijzen. De doelstelling is dat de werkzoekende op basis van dit instrument zelf inzichten ontwikkelt in wat op hem weegt, wat hem draagt en wat zijn eigen sterktes en kwetsbaarheden zijn.

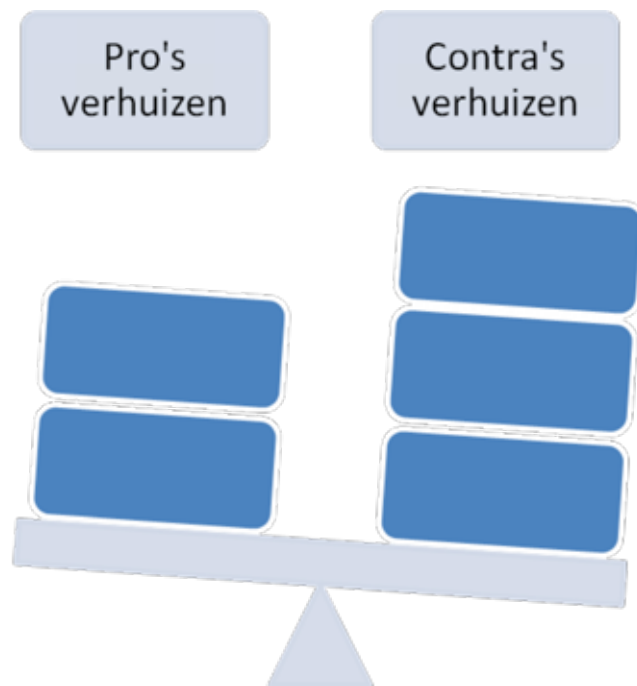
4.2.3 Afgebakende weegschaal: pro's en contra's afwegen

Wanneer een werkzoekende twijfelt, zich telkens weer terugtrekt bij een genomen beslissing, of steevast op een gezamenlijk genomen beslissing lijkt terug te komen, kan de trajectbegeleider de situatie analyseren aan de hand van een 'afgebakende weegschaal' (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008). Samen met de werkzoekende worden de *pro's en contra's* van een beslissing op een rij gezet. Als deskundige en gids zijn trajectbegeleiders vaak spontaan geneigd om advies te geven. De afgebakende weegschaal kan hierbij een handig instrument zijn.

Werken met een afgebakende weegschaal gebeurt *in dialoog*, waarbij de overwegingen van de werkzoekende geordend, verbonden en versterkt worden in functie van een gerichte keuze. Aan beide kanten van de weegschaal worden elementen bijgelegd.

Het vraagt een zekere reflexieve afstand van de trajectbegeleider om zijn mening niet op te dringen, maar om de werkzoekende de elementen te laten opsommen en deze als pro of contra te benoemen. Het kan betekenisvol zijn om het denken aan beide kanten te stimuleren.

Zo bracht een trajectbegeleider aan dat één van zijn werkzoekenden eerst wilde verhuizen om dan de stap naar werk te zetten. Toch bleek hij er niet toe te komen om een andere woning te zoeken. Via deze weegschaal kan je samen zoeken naar de pro's en contra's van de verhuis en misschien ook zicht krijgen op de obstakels, die hem in de weg staan om de stap te zetten. Als de werkzoekende tal van elementen 'pro' opnoemt, kan je bewust vragen naar elementen 'contra', ook als dit tegen de eerste ordening van de werkzoekende ingaat. Dezelfde oefening kan je maken door de pro's en de contra's van uit werken gaan op een rijtje te zetten.



Figuur 14. Illustratie van afgebakende weegschaal (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

Werken met een afgebakende weegschaal is een opstap voor het werken naar een breed of diepgaand gedeeld inzicht. De werkzoekende ervaart hoe de trajectbegeleider hem ruimte geeft, inspireert, tegengewicht ontwikkelt, helpt ordenen, verbinden en nadenken. Dit geeft een zekere veiligheid en vertrouwdheid als andere gevoelige of essentiële thema's aan bod komen.

4.2.4 De ontwikkeling naar een realistisch jobdoelwit

Nadat we heel wat competenties in kaart gebracht hebben, wordt het tijd om deze te bundelen en de zoektocht aan te vatten naar een realistisch jobdoelwit.

Beroepenoriëntatietest

Een bruikbaar instrument voor het opsporen van een realistisch jobdoelwit is de *beroepenoriëntatietest* op basis van vaardigheden, die de trajectbegeleider op de VDAB-website kan terugvinden ([www.vdab.be/flap carrière](http://www.vdab.be/flap-carriere)). De gevonden (sleutel)competenties die ondertussen gevisualiseerd zijn in een mindmap of competentiekaart, kunnen nu ingevuld worden in de beroepenoriëntatietest. Elders verworven sleutelcompetenties (op basis van vaardigheden) kunnen via deze weg meegenomen worden naar andere beroepsdomeinen. De beroepenoriëntatietest levert als inspiratiebron een lijst van mogelijke voorkeursberoepen. Dit kan een hulpmiddel zijn voor een werkzoekende die geen realistisch jobdoelwit heeft.

De trajectbegeleider toetst het jobdoelwit *op haalbaarheid*. Is dit echt wat de betrokkene wil? Kan hij dit aan en gaat het inderdaad om een beroep waar vraag naar is? Is dit combineerbaar met zijn gezinsleven of leefomstandigheden? De trajectbegeleider en de werkzoekende staan samen in dialoog stil bij deze vragen. Deze vorm van kritische bewustwording is een voorwaarde voor empowerment en kan misschien ook nieuwe ontgoochelingen voorkomen.

Beroepsverkenkende stage

Via de *beroepsverkenkende stage* kan de werkzoekende ervaren wat het betekent om in een bepaald beroep aan de slag te gaan. Een trajectbegeleider kan deze mogelijkheid benutten als de werkzoekende geen duidelijke of realistische beroepskeuze heeft. Met de beroepsverkenkende stage verzamelt de werkzoekende informatie die hij kan gebruiken voor een realistische (her)oriëntatie. Het is een stage van minimaal één voltijdse of twee halftijdse werkdagen en maximum vijf voltijdse of tien halftijdse werkdagen in een bedrijf.

Een voorbeeld.

Een werkzoekende wilde aan de slag als bewakingsagent. De trajectbegeleider regelt een beroepsverkenkende stage in een bewakingsbedrijf. De werkzoekende concludeert dat het beroep toch niet aan zijn verwachtingen beantwoordt. Er komt veel meer bij kijken dan hij gedacht had. De trajectbegeleider bespreekt zowel de positieve als de negatieve aspecten van het beroep. De werkzoekende vindt het vervelend om een uniform te dragen en het lukt hem niet om altijd stipt op tijd te komen. Het beroep op zich geeft hem wel een gevoel van vrijheid. Ook 'het in beweging blijven' en 'buiten zijn' vindt hij positief. Deze ervaring biedt belangrijke nieuwe informatie voor de werkzoekende en de trajectbegeleider. We noemen dit ook 'komen tot gedeelde inzichten'. Samen kunnen ze dan verder aan de slag met wat de werkzoekende wel aantrekt in het beroep en ze nemen dit mee in de zoektocht naar een meer realistisch jobdoelwit.

Kortom: een trajectbegeleider heeft voor de zoektocht naar een realistisch jobdoelwit heel wat methodieken ter beschikking. De trajectbegeleider kan een bedrijfsbezoek plannen ter kennismaking van het beroep of samen met een groep werkzoekenden een kijkje nemen in een opleidingscentrum. Creativiteit en initiatief hierbij zijn troeven van een trajectbegeleider.

5. Sporen tot actie en komen tot uitzichten

Gedeelde inzichten leiden in een volgende fase tot sporen tot actie en uitzichten. We bevinden ons in de vierde fase van de eerste cyclus.



In deze fase wordt een *gemeenschappelijke agenda* gecreëerd. Samen worden opties gegenereerd en korte en lange termijn doelen bepaald. Het is aan de werkzoekende om de optie te kiezen die het best

aansluit bij zijn wensen en eigen mogelijkheden. Daarbij wordt een appèl gedaan op de eigen krachten van de werkzoekende en op de mogelijkheden uit de eigen omgeving. Belangrijk is het versterken van verbindingen naar contexten waar zijn krachten kunnen ontwikkelen. Het einde van deze fase resulteert in een trajectovereenkomst, een gemeenschappelijk engagement.

5.1 Een groeipad naar een concrete toekomstvisie

Een trajectbegeleider zorgt ervoor dat de werkzoekende zijn toekomstvisie, geformuleerd in concrete doelstellingen, kan beschrijven in eenvoudige stappen. In deze fase worden de doelstellingen in hoopvolle acties vertaald.

Het formuleren van een doel over positieve mogelijkheden geeft perspectief, maakt energie vrij en engagement mogelijk dat opdroogt in tijden van constante zorgen of bij het voortdurende gevoel van falen. *Een verbinding maken met de eigen hoop en aspiraties* voor een beter leven, kan zorgen voor een ommekeer met een opkomst van energie en engagement (Wijck, Kreider & Chamberlain, 2009).

Een toekomstvisie kan in eerste instantie heel breed en vaag geformuleerd zijn. Bijvoorbeeld: 'Ik wil een beter leven voor mijn kinderen'. Wat betekent dit voor de werkzoekende in armoede? Hoe kunnen we hier samen aan werken? Welke stappen zijn er volgens hem nodig? Via de verkenning van krachten en door het stellen van krachtgerichte vragen, wordt dit in een aantal gesprekken duidelijker en specifieker. Stilaan komt de vertaling naar duidelijke, goed geformuleerde doelen.

De Jong en Miller expliciteerden **zeven** kenmerken van goed geformuleerde doelen. Herkenbaar is de *smart-formulering* (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden) met enkele specifieke accenten.

1. De werkzoekende formuleert zelf doelen, *geformuleerd in zijn eigen taal*. Werkzoekenden die hun eigen doelstellingen gerespecteerd weten, zijn meer gemotiveerd.
2. De doelen zijn *klein*, zodat ze ook haalbaar worden.
3. Ze zijn *concreet, specifiek* en gedragsspecifiek (of meetbaar). Dat betekent dat ze uitgedrukt worden in zichtbaar gedrag.
4. De focus ligt op een *positief kenmerk*, op een positief alternatief. Wat moet er aanwezig zijn om van verbetering te kunnen spreken? Dat is een ander perspectief dan 'wat wil men uitschakelen of vermijden'. Dan gaat het om een negatief kenmerk.
5. De doelen hebben een begin, eerder dan een einde. Er wordt vooral belang gehecht aan het *expliciteren van de eerste stappen*.
6. De doelen zijn *realistisch* binnen de context van het leven van de werkzoekende.
7. De doelen worden ervaren als '*een echte uitdaging*', die moeite vragen om ze te bereiken. Wanneer mensen zich op een realistische manier uitgedaagd weten, draagt dit bij aan de menselijke waardigheid. Ze worden au sérieux genomen en het wordt een vermeldenswaardige betrachting.

Het formuleren van zulke doelstellingen vraagt onderhandeling en samenwerking. Samen bepalen de werkzoekende en de trajectbegeleider bereikbare doelen binnen het referentiekader van de werkzoekende (De Jong en Miller, 1995). De doelen zullen betrekking hebben op *welzijn en werk* en resulteren in concrete acties. Op vlak van *welzijn*, kan het gaan om werken aan verbetering van de huisvestingssituatie, het inkomen of schuldbemiddeling, opvoedingsondersteuning, verbreding en versterking van het netwerk, stabiliteit brengen en behouden. Op het domein van *werk* zijn de doelen geformuleerd met betrekking tot het bepalen of zoeken naar een jobdoelwit, opleiding, solliciteren, zoeken naar passende tewerkstellingsmaatregelen, de zorg voor ondersteuning om het vol te houden.

Een werkzoekende gaf aan dat ze haar kinderen de kans wou geven om verder te studeren. Daarom wou ze aan het werk. Wat betekent dat dan voor haar om aan het werk te gaan? Hoe ziet zij haar job? Wil ze voltijds of deeltijds aan het werk enzovoort.

Een goed geformuleerde doelstelling kan er als volgt uitzien: Ik wil een halftijdse job binnen een aantal jaren, maar eerst wil ik een opleiding volgen zodat ik een getuigschrift heb. Ik wil een job, niet achter een bureau, maar ik wil met mensen werken en ze verder helpen. Vervolgens worden daaraan concrete activiteiten gekoppeld, die opgenomen worden in het trajectvoorstel.

Een bijkomende doelstelling in het voorbeeld kan betrekking hebben op de budgetbegeleiding, wanneer de werkzoekende zich voorneemt om naar een versneld afbetalingsplan te gaan als hij aan het werk is.

Als trajectbegeleider probeer je de toverdoos of het medicijnenkastje niet zelf te openen. Via vragen kan de trajectbegeleider de werkzoekende leren hoe hij eigen doelstellingen kan formuleren, waar hij zelf voor wil gaan.

Volgende figuur visualiseert het samen groeien naar concrete doelstellingen.



Figuur 15. Samen groeien naar concrete doelstellingen (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

Samengevat

Ga voor de toekomst. Zoek in overleg met de werkzoekende naar een toekomstvisie. Deze toekomstvisie kan heel breed gaan: van een goede huisvesting, tot een betere toekomst voor de kinderen.

Concretiseer in dialoog deze visie in goede geformuleerde SMART-doelen.

Koppel daaraan concrete acties op de terreinen van welzijn én werk. Wat kan de werkzoekende zelf realiseren? Is er voor het realiseren van deze doelen samenwerking nodig met andere partners (welzijnsdiensten, andere arbeidsmarktactoren enzovoort)? Bekijk samen aan welke diensten, steunfiguren je welke vragen kan stellen. Kom samen tot concrete afspraken. Welke contactvorm kiezen we en waarom?

De energie om te veranderen komt uit de mogelijkheid om eigen verlangens en hoop centraal te stellen. De continue bijstand van een ankerfiguur die ondersteunt, die de focus op de concrete doelen houdt en een verbindingsfiguur vormt met steunbronnen uit de omgeving, blijkt essentieel om dit vol te houden. Zo wordt de ankerfiguur een facilitator en verbindingsfiguur, die kan werken aan duurzame verandering (Wijck, Krieder & Chamberlain, 2009).

5.2 Methodieken die de actiefase kunnen ondersteunen

5.2.1 Acties bezegeld in een trajectovereenkomst

De SMART-geformuleerde doelen resulteren in acties, die bezegeld worden in een trajectovereenkomst, waarin de werkzoekende zichzelf erkent en waarvoor beide actoren (werkzoekende en trajectbegeleider) zich met de nodige inzet en enthousiasme kunnen engageren. Deze trajectovereenkomst is een hulpmiddel om samen gepland en gefaseerd te werken naar een realistisch jobdoelwit terwijl tevens een aantal welzijnsthema's worden opgenomen. In de trajectovereenkomst worden met andere woorden acties vastgelegd en in concrete stappen beschreven. In een latere fase kan dit eventueel worden bijgestuurd. Trajectbegeleiding is immers een proces dat erop gericht is werkzoekenden toe te leiden naar de arbeidsmarkt. Het vereist een methodologie waarin doelstellingen en actie bepaling, fasering, opvolging, bijsturing en evaluatie belangrijke elementen zijn.

Bij het afsluiten van de trajectovereenkomst is het aan de trajectbegeleider om een samenvatting te maken van gedachten, acties en gevoelens die bijdragen tot het behalen van de geformuleerde doelstellingen of het omgaan met de moeilijke leefsituatie (De Jong en Miller, 1995: 733). Dat werkt stimulerend en zorgt voor nieuwe energie en concrete ideeën om op de ingeslagen weg verder te gaan.

5.2.2 Een begeleidende houding

Belangrijk is dat alle initiatieven en stappen van de werkzoekende goed opgevolgd worden, dat de trajectbegeleider een oprechte interesse toont voor de ontwikkelingen, blijft stimuleren en de kans biedt om bij te sturen indien nodig.

Het is echter niet de bedoeling om elk contact te beginnen met het overlopen van uitgevoerde afspraken. Dat kan bedreigend en beklemmend overkomen als het niet lukt. Bovendien lijkt het dan dat vooral de agenda van de trajectbegeleider dient gevolgd te worden. Een meer uitnodigende vraag is: 'Wat is er verbeterd na de vorige afspraak?' Daarbij wordt gefocust op het positieve, worden uitzonderingen, betekenisvolle en bruikbare krachten blootgelegd.

5.2.3 Lokaal cliëntoverleg of W^2 -overleg¹¹

a) Doelstelling van het W^2 -overleg.

Het (lokaal) cliëntoverleg – in het kader van dit handboek spreken we van een geïntegreerd werk-welzijnsoverleg, afgekort W^2 -overleg – is een methodiek die in de praktijk haar degelijkheid heeft bewezen. Dit overleg kan de trajectbegeleider inzetten wanneer hij wil werken aan een betere afstemming van de dienst- en zorgverlening. Een trajectbegeleider, die ondertussen *ankerfiguur* geworden is voor de werkzoekende en die integraal wil werken, kan gebruik maken van dit instrument om tot een betere taakafbakening en vlottere samenwerking te komen. We benoemden het eerder ook als een instrument van krachtgericht case-management (zie hoofdstuk 2, paragraaf 1.4).

Het lokaal cliëntoverleg kadert binnen de maatzorgvisie en is gegroeid naar een vraaggestuurd cliëntoverleg dat de vragen, de beleving en de krachten van de hulpvrager én zijn omgeving als vertrekpunt neemt. Vertaald naar dit handboek is een W^2 -overleg een overleg met de werkzoekende en de diensten en hulpverleners die betrokken zijn bij zijn situatie. Het kent geen vaste samenstelling, maar

11. Deze tekst is een samenvatting van een meer omvangrijk hoofdstuk in het boek Driessens & Van Regenmortel, *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Leuven, Lannoo Campus, p. 287-310. Voor een gedetailleerde methodiekb beschrijving verwijzen we naar het draaiboek voor lokaal cliëntoverleg, ontwikkeld door de Provincie Limburg (Engelen, 2004).

varieert 'op maat van de werkzoekende'. Het is er in de eerste plaats voor de werkzoekende. In principe neemt de werkzoekende ook zelf deel. In elk geval moet de werkzoekende op de hoogte zijn van het geplande overleg en zijn toelating geven.

De werkzoekende en zijn vraag staan centraal, ze vormen de belangrijkste leidraad voor het W^2 -overleg. De bedoeling is om vanuit de vraag te komen tot een gezamenlijke begeleidingsstrategie en een goede afstemming en coördinatie van het totale ondersteuningspakket. De werkzoekende wordt aangesproken als een gelijkwaardige en competente partner in het begeleidingsproces. Op die manier is het W^2 -overleg niet alleen een handig instrument voor begeleiders en diensten om efficiënter te kunnen (samen)werken, maar vooral een middel om het aanbod daadwerkelijk te laten vertrekken vanuit de vraag van de werkzoekende. Hulp-op-maat die er uiteindelijk toe leidt dat de werkzoekende (opnieuw) meer greep op zijn leven krijgt. Trajectbegeleiders en diensten, maar ook werkzoekenden zelf kunnen een W^2 -overleg aanvragen. De aanleiding kan uiteenlopend zijn: het zoeken naar gepaste hulp en begeleiding, de nood aan afstemming en coördinatie, de vaststelling dat de begeleiding vastloopt of geen vooruitgang meer kent, enzovoort. Voorwaarde is wel dat het gaat over werkzoekenden met complexe problemen op diverse levensdomeinen en die begeleid worden door verschillende diensten of hulpverleners.

b) Samenstelling van het W^2 -overleg

Aan het rondetafelgesprek nemen de hulpverleners en diensten die de werkzoekende begeleiden deel. Zij komen uit diverse diensten en organisaties, verspreid over verschillende sectoren. De deelnemers geven, elk voor hun werkterrein én met toestemming van de werkzoekende, de informatie door die ze belangrijk achten voor de andere begeleiders en diensten. Daarnaast kunnen ze ook vragen of moeilijkheden waarmee zij geconfronteerd worden binnen hun begeleiding voorleggen aan de andere deelnemers.

Het is absoluut noodzakelijk dat de *informatie-uitwisseling* op voorhand met de werkzoekende besproken is.

We bespreken kort de samenstelling van het W^2 -overleg: de partners en hun specifieke taken. Dit is belangrijk om een W^2 -overleg als een positief, werkzoekenden versterkend instrument te kunnen hanteren. Belangrijke functies zijn weggelegd voor de werkzoekende zelf, de trajectbegeleider, de coördinator van het overleg, de hulp- en dienstverleners en de steunfiguren.

Blijf er rekening mee houden dat de samenstelling kan wisselen.

De werkzoekende in armoede

Een gepast begeleidingstraject uitstippelen kan uiteraard niet zonder de werkzoekende zelf. Het is dan ook logisch dat de werkzoekende zelf actief deelneemt aan het W^2 -overleg, behalve wanneer hij dit uitdrukkelijk niet wenst. In principe is de werkzoekende vanaf het begin aanwezig. De deelname van de werkzoekende vraagt wel enige voorbereiding. Voor de meeste werkzoekenden in armoede is het immers niet vanzelfsprekend om met verschillende begeleiders en diensten rond de tafel te zitten. Het is belangrijk dat de werkzoekende op voorhand goed geïnformeerd wordt over de werkwijze en de doelstelling van het W^2 -overleg dat hij het overleg inhoudelijk met iemand kan voorbereiden, dat rekening wordt gehouden met mogelijke drempels op praktisch vlak (bijvoorbeeld vervoer, kinderopvang) of op psychologisch vlak (bijvoorbeeld angst, schaamte of onzekerheid), enz. Door op voorhand met de werkzoekende te bespreken wat hij nodig heeft om zich rustig te voelen, wordt de stap naar het W^2 -overleg kleiner en staat de werkzoekende steviger in zijn schoenen op het moment zelf. Bovendien moet de voorbereiding er voor zorgen dat het W^2 -overleg daadwerkelijk vertrekt vanuit de vragen en de behoeften van de werkzoekende en de werkzoekende zelf inspraak heeft in het gebeuren.

Dit betekent o.a. dat hij mee kan beslissen over de deelnemers aan het overleg, de agenda van de bijeenkomst, de concrete werkwijze.

De spilfiguur van de werkzoekende

Om werkzoekenden te ondersteunen tijdens het overleg wordt een *spilfiguur* aangeduid. Deze spilfiguur kan de trajectbegeleider zijn, maar dat is niet noodzakelijk. Deze taak wordt opgenomen door één van de betrokken hulpverleners of begeleiders. Het ligt voor de hand dat de werkzoekende een begeleider kiest die hij vertrouwt, goed kent en/of regelmatig ziet.

Eenzijds is de spilfiguur een *steunfiguur* voor de werkzoekende:

- een persoon die hem ondersteunt vóór, tijdens en na het overleg
- die hem helpt om zijn mening te geven
- die waakt over de noden en wensen van de werkzoekende
- die erop toeziet dat het perspectief van de werkzoekende duidelijk 'aanwezig' is binnen de hulpverlening en het W^2 -overleg, enz.

Dit betekent eerst en vooral dat de spilfiguur de visie van de werkzoekende toelicht en verduidelijkt voor de begeleiders en diensten. Omgekeerd houdt dit ook in dat hij de hypothesen en voorstellen van de hulpverleners en diensten bespreekt met en toetst bij de werkzoekende.

Anderzijds is de spilfiguur ook de *centrale spil* in de situatie van de werkzoekende. Hij is verantwoordelijk voor het concrete aanbod voor die individuele werkzoekende. Hij is de persoon die voortdurend zicht heeft (en houdt) op de situatie. En hij is het aanspreekpunt voor alle andere betrokken hulpverleners en diensten, bijvoorbeeld wanneer de begeleidingsstrategie tussentijds dient bijgestuurd te worden. Ook bij deze taak staat het belang van de werkzoekende steeds centraal.

De coördinator van het W^2 -overleg

Om het W^2 -overleg vlot te laten verlopen, is er ook steeds een *coördinator* aanwezig die de bijeenkomst in goede banen leidt. De coördinator staat in voor de *voorbereiding* van het overleg. Hij gaat hij samen met de aanvrager na:

- waarom een W^2 -overleg noodzakelijk of wenselijk is
- wat de doelstellingen zijn van het overleg
- of de werkzoekende al op de hoogte is van de vraag naar overleg
- of de werkzoekende aanwezig zal zijn
- wie het W^2 -overleg met hem zal voorbereiden

In overleg met de aanvrager en eventueel de spilfiguur stelt de coördinator een deelnemerslijst op. Hij zoekt een geschikt moment voor het W^2 -overleg, nodigt alle deelnemers uit en staat ook in voor de nodige vergaderfaciliteiten. Tijdens het W^2 -overleg dient de coördinator het overleg te **leiden en op te volgen**. Hij leidt de bespreking, waakt erover dat iedereen, ook de werkzoekende, aan bod komt en dat er naar elkaar geluisterd wordt. Verder ziet de coördinator erop toe dat er gewerkt wordt aan een gezamenlijke begeleidingsstrategie aansluitend bij de vragen en doelstellingen van de werkzoekende, dat het W^2 -overleg verloopt volgens de *maatzorgprincipes* (namelijk positieve basishouding, integrale hulpverlening, participatie en gestructureerde hulpverlening), dat voor alle deelnemers duidelijk is wie wie verder informeert en op de hoogte houdt, dat er concrete afspraken gemaakt worden, enz. Na afloop van het W^2 -overleg staat de coördinator in voor de *verspreiding van het verslag*.

Vertrouwenspersonen of steunfiguren uit het sociale netwerk van de werkzoekende

Op vraag van de werkzoekende kunnen ook vertrouwenspersonen of steunfiguren deelnemen aan het W²-overleg. Een vertrouwenspersoon is iemand uit het sociale netwerk van de werkzoekende in armoede. Dit kan bijvoorbeeld een familielid, een vriend, een buur, een familiaal helpster, een onderwijzer of een buurtwerker zijn. Het is een persoon die het vertrouwen van de werkzoekende geniet en hem sterker maakt. Door de aanwezigheid van deze vertrouwenspersoon voelt de werkzoekende zich minder alleen in het overleg.

Op basis van getuigenissen en ervaringen van individuele werkzoekenden en van aanbevelingen van verenigingen waar armen het woord nemen, werden de volgende *tien voorwaarden* voor een goed W²-overleg geformuleerd (Vandenbempt, 2001; Vandenbempt & Demeyer, 2003).

1. Respect en erkenning voor de werkzoekende als leidraad bij het organiseren van W²-overleg.
2. Een grondige voorbereiding van het overleg mét de werkzoekende.
3. De vraag van de werkzoekende als vertrekpunt.
4. Aandacht voor de goedlopende dingen, de inzet en de krachten van de werkzoekende.
5. Een daadwerkelijke participatie van de werkzoekende.
6. Een goed geïnformeerde werkzoekende.
7. Het inschakelen van vertrouwens- of steunfiguren, zowel vóór, tijdens als na het W²-overleg.
8. Openheid en duidelijkheid bij alle betrokken partijen.
9. Aandacht voor de structurele kant van armoede en sociale uitsluiting.
10. Duidelijke afspraken rond dossiers en verslagen.

De trajectbegeleiders in het ESF-project werden aangemoedigd om als ankerfiguren gebruik te maken van dit instrument. Het is tijdens het project meermaals toegepast, vaak in een minder uitgebreide vorm. We belichten enkele praktijkervaringen met de toepassing van deze methodiek.

Voorbeeld 1. Overleg OCMW- VDAB

Vaak bleek overleg met de maatschappelijk werker van het OCMW wenselijk om samen te bekijken hoe ze de begeleiding op elkaar konden afstemmen, om rollen en taken af te bakenen. Na een eerste warme overdracht vanuit het OCMW naar de VDAB, bleek na enkele gesprekken dat een verdere afstemming gewenst was. Er werd een overleg gepland samen met de werkzoekende. Hierbij was het belangrijk om niet te vertrekken van een schuldvraag. Wel werd samen gezocht naar hoe het zover is kunnen komen.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- samen ordenen
- elkaar beter begrijpen
- laten voelen dat haar inzet gezien wordt
- haar wil erkennen om vooruit te komen
- samen zoeken naar oplossingen
- haar wil erkennen om te werken.

Voorbeeld 2. Overleg OCMW-GON-thuisbegeleiding-jeugdrechtsbank-trajectbegeleider

Uitgangspunt voor het W²-overleg

In een gezin met een heel complexe problematiek, waar vele diensten over de vloer komen en waar de toeleiding van de vrouw naar werk niet lukt, stelt de trajectbegeleider voor om via een W²-overleg te zoeken naar een betere samenwerking. De werkzoekende reageert in eerste instantie terughoudend maar stemt uiteindelijk toe.

Aanwezigen op het overleg

Het OCMW organiseert het overleg, waarop volgende personen aanwezig zijn: de werkloze vrouw/moeder, de GON-begeleider, de thuisbegeleider, de consulent van de jeugdrechtsbank en de trajectbegeleider. Het werd een heel open gesprek, veilig voor de moeder, waarbij haar eigen inbreng een belangrijke plaats kreeg. Bij de aanvang van het gesprek stelde ze zich eerder afwachtend op. 'Jullie zijn de experts, zeggen jullie het maar'.

Thema's die aan bod kwamen

- Aan de werkzoekende werd gevraagd wat het meest dringend moest gebeuren. Zij antwoordde dat haar illegale partner zou moeten kunnen werken, dat zij wil thuisblijven voor haar kinderen die veel gezondheidsproblemen en leerproblemen hebben en spijbelen.
- Ze wijst ook op haar laag inkomen en precare woonsituatie (het gezin leeft met 7 personen in 2 kamers).
- De jeugdrechtsbank stelde als prioriteit dat de kinderen naar school zouden gaan, anders dreigde een plaatsing.
- De VDAB stelde dat een begeleiding naar werk momenteel geen prioriteit hoeft te zijn.
- Het OCMW ging hiermee akkoord.

Welke afspraken werden er gemaakt?

- De VDAB presenteert zich als ankerfiguur, een mandaat dat aanvaard is door de werkzoekende en ook aanvaard wordt door de andere diensten.
- De VDAB engageert zich om mee te zoeken naar een kwaliteitsvolle woonst en regelt samen met de werkzoekende een afspraak bij de huurdersbond.
- De trajectbegeleider zal ook de 18-jarige zoon van de werkzoekende begeleiden in zijn zoektocht naar werk.
- De thuisbegeleider zal werken rond het spijbelgedrag van de zoon.
- Het OCMW lost administratieve zaken op en zorgt voor financiële ondersteuning.

Reflectie

Op deze manier komen alle leden van het overleg tot een *gedeelde verantwoordelijkheid*, waarin ook de werkzoekende haar deel opneemt. De trajectbegeleider van de VDAB werkt verder in een verbrede trajectbegeleiding, waarin tijdelijk meer gefocust wordt op welzijn. De werkzoekende komt wekelijks bij haar langs en komt haar afspraken na. De rolopname van spilfiguur en ankerfiguur is niet evident voor de trajectbegeleider van VDAB, maar is op dat moment wel gewenst. Het thema 'werk' is zelfs even on hold gezet, maar blijft wel het uiteindelijke doel. Door een gezinssituatie beter te leren kennen, mee te kunnen zorgen voor meer rust en stabiliteit, krijgen de deelnemers aan het overleg ook het mandaat om gemakkelijker opnieuw de verbinding te maken met arbeid.

5.2.4 Krachtgericht groepswork ter ondersteuning

Kenmerkend voor de nieuwe W²-trajecten die in de loop van 2010-2011 worden opgestart, is de ondersteuning vanuit *krachtgericht groepswork*. We bespreken hier achtereenvolgens de kenmerken en meerwaarde van krachtgericht groepswork¹².

a) Kenmerken van krachtgericht groepswork

Groepswork biedt kans op aanvullende positieve effecten die via een individuele begeleiding moeilijker worden bereikt. We denken bijvoorbeeld aan het doorbreken van isolement, het delen van ervaringen en leren van lotgenoten, versterken van het zelfbeeld door het opbouwen van solidariteit.

Ingrediënten van een '*krachtgericht*' groepswork zijn (Driessens & Van Regenmortel, 2006: 302-304):

- *Ervaringen van mensen in armoede centraal stellen.* In groepswork maken deelnemers bij elkaar concrete verhalen en belevenissen los in een sfeer van groeiend vertrouwen. Deze ervaringen vormen de bouwstenen waarop het groepsproces verder bouwt.
- *Kennis en vaardigheden uitbreiden.* Deelnemers krijgen extra kansen om te groeien, om nieuwe inzichten te verwerven en nieuwe vaardigheden in te oefenen.
- *Groei benoemen.* De groepswerker erkent het belang van succeservaringen, ziet en benoemt de vaardigheden en inzet van de deelnemers, waardoor ook de participatie verhoogt.
- *Focussen op krachten.* Mensen die erkenning en steun ervaren voor wat ze betekenen voor anderen, ontwikkelen een positiever zelfbeeld en een geloof in de toekomst. Hun overlevingskracht wordt positief gekanaliseerd in zelfontplooiing en solidariteit met anderen.
- *Gerichtheid op zelfontplooiing en het groepsproces,* waarbij men rekening houdt met de verschillende snelheden in de groei van de deelnemers.
- *Op maat werken* via een gepaste ondersteuning bij persoonlijke problemen en het wegwerken van participatiedrempels.
- Interacties op basis van *relationele gelijkheid* tussen de groepswerker en de groepsleden en tussen de groepsleden onderling, met aandacht voor de balans van geven en nemen.
- *Participeren op maat.* Deelnemers worden betrokken bij de werving van nieuwe leden en de kennismakingsgesprekken. Ze kunnen experimenteren en mogen falen bij het opnemen van meer verantwoordelijkheid. Ze kunnen zelf hun participatieniveau mee bepalen.
- Aandacht hebben voor *verbindingen naar buiten* via samenwerking, dialoog, doorverwijzing en sociale actie.

Daarmee beantwoordt groepswork aan de kenmerken van een '*kansenverrijkende of groeikansenbiedende niche*' (zie ook hoofdstuk 2, paragraaf 1.1), omdat:

- Het een stimulerende en geen beperkende omgeving is.
- Het uitnodigt tot sociaal contact en sociale steun.
- Het uitnodigt tot het gebruik en aanleren van vaardigheden.
- Groepsleden er zich fysiek veilig en sociaal gewaardeerd voelen.
- Het een 'gastvrije' omgeving is, waar het prettig is om te vertoeven.
- De betrokkenen eigen keuzes kunnen maken, zodat ze zichzelf als handelende personen zien.
- De betrokkenen er een gevoel van eigenwaarde kunnen ontwikkelen.
- Het uitnodigt tot medezeggenschap.

12. Deze tekst is gebaseerd op het hoofdstuk over Krachtgericht Groepswork uit: Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel (2008), Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog, Leuven, Lannoo Campus, p. 225-233.

b) Meerwaarde van krachtgericht groepswork

De schaamte overstijgen en delen van pijn

Krachtgericht groepswork zorgt ervoor dat de deelnemers mensen ontmoeten met *vergelijkbare referentiekaders*. Ze herkennen situaties bij anderen en ervaren dat ze niet alleen staan met hun levenservaringen. Ze krijgen er de gelegenheid om hun pijn te delen met lotgenoten. Gehoord en gezien worden met hun eigen verhaal heeft vaak een ondersteunend en helend effect. Ze worden er ernstig genomen, ervaren er echt begrip en krijgen het gevoel ergens bij te horen. Dat geeft kracht en vertrouwen om verdere stappen te zetten.

Het persoonlijke sociale netwerk verruimen

Krachtgericht groepswork nodigt mensen uit tot *sociaal contact* en sociale steun. Het doorbreekt het sociaal isolement en de cultuur van het zwijgen. De verbinding tussen lotgenoten zorgt voor een uitbreiding van horizontale contacten, die gekenmerkt worden door ruil en relationele gelijkwaardigheid. Groepsleden ondersteunen, motiveren en stimuleren elkaar. Er ontstaan nieuwe vriendschapsrelaties en werkzoekenden vinden er nieuwe steunfiguren. Met ondersteunende tussenkomsten bevestigen zij elkaar in de eigen wijze van mens-zijn, bouwen ze solidariteit op en werken ze aan een gezamenlijke identiteit en waardigheid.

Een rustmoment vinden

Groepswork biedt deelnemers de mogelijkheid om *er even tussenuit* te zijn, om zich te ontspannen en later de stress van het overleven weer aan te kunnen. Lachen en humor in de groep is belangrijk. Zo worden de groepsbijeenkomsten rustmomenten in een veilig en bevestigend klimaat.

Kennis delen en verruimen

Kenmerkend voor groepswork is ook de *informatieoverdracht* en het uitwisselen van ervaringen. Een groepswerker of gastspreker kan kaders en achtergrondinformatie aanbieden, die inzichten verrijken of toepasbaar worden op hun eigen leven. Ze brengen stof voor gesprek en discussie. De reacties en aanvullende voorbeelden van de éne deelnemer, laten vervolgens gedachten van de andere toe. Deelnemers leren daarbij vooral van elkaar en kunnen elkaar voorbereiden op wat komen kan. Deze uitwisseling op maat maakt dat bijkomende kennis beter blijft hangen, duidelijker bruikbaar wordt en inzichten langzaam maar beklijvend insijpelen.

Zich kritisch bewust worden van maatschappelijke uitsluitingmechanismen

Deelname aan groepswork resulteert ook in een *blikverruiming*. Groepsleden krijgen meer zicht op de eigen situatie en leren het belang van de context zien. Ze gaan nuanceren en hun eigen schuld of verantwoordelijkheid reduceren. Ze leren rekening houden met het gedrag en de bedoelingen van anderen en verwerven inzicht in de effecten van maatschappelijke processen op hun eigen leefwereld. Dat alles heeft ook een emanciperend effect.

Het verleden hertekenen vanuit een krachtenbril

Kenmerkend voor krachtgericht groepswork is ook de gezamenlijke zoektocht in de verhalen van de deelnemers naar elementen van *veerkracht*. Groepsleden wijzen elkaar op de eigen inzet voor hun kinderen, ouders en bekenden en op de inzet van belangrijke steunfiguren. Ze leren anders kijken naar het verleden en ontdekken de drijfveren van hun eigen ouders, de ondersteuning van een zus, een dochter, een leerkracht, de eigen kracht om vol te houden of telkens weer opnieuw te beginnen. Dit werkt *verbindend* naar zichzelf en naar de omgeving, naar het verleden en de toekomst. Mensen worden zich bewust van de consequenties van het eigen gedrag, merken dat ze zelf iets kunnen ondernemen, dat ze zelf keuzes kunnen maken en veerkracht hebben. Dat perspectief herwinnen resulteert in een *positievere kijk* op zichzelf.

Een groeiende zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid

Groepswork nodigt ook uit tot het *gebruik en aanleren van vaardigheden* in een veilige experimenteer ruimte. Het gevoel iemand te zijn en iets te betekenen voor de omgeving, het gevoel als mens gewaardeerd te worden, leidt tot grotere zelfredzaamheid. Door nieuwe taken op te nemen leert men nieuwe vaardigheden en krijgt men de kans om 'veronderstelde' basisvaardigheden te verwerven. Deelnemers worden elkaars rolmodellen. Ze kopiëren van elkaar het gedrag dat doelmatig lijkt. Ze proberen in het groepswork nieuwe omgangsvormen uit, oefenen en experimenteren. Vaak brengt het groepswork een *positieve spiraal* op gang. Door positieve ervaringen in de groep ontdekken ze krachten bij zichzelf en nemen ze stelselmatig meer *verantwoordelijkheid* op. Die succeservaringen en het inzicht dat die successen het gevolg zijn van het eigen handelen, ontwikkelt hun vertrouwen in de eigen competentie. Dit is een belangrijke remedie tegen gevoelens van onzekerheid en onmacht.

Persoonlijke groei

Groepswork verhoogt inzichten en vaardigheden, maar zorgt ook voor de ontwikkeling van *eigenwaarde*. In het groepswork leren mensen opkomen voor zichzelf. Ze leren aandacht nemen, delen en geven. Dat leren samen-denken en samen-werken vraagt tijd en veel oefening, vraagt afspraken en samen bewaken van de naleving van die afspraken. Groepsleden die hun eigen verhaal durven in te brengen nemen initiatief en risico's en stellen zichzelf bloot aan feedback. Ze leren zichzelf begrenzen om ook anderen toe te laten en om zelf een klankbord te kunnen zijn. Ze exploreren elkaars problemen, zijn directer in de confrontatie en leren elkaar die problemen te hanteren. Op deze manier krijgen ze ook de mogelijkheid om aan anderen te geven. Die *persoonlijke groei* geeft energie, verhoogt de draagkracht en versterkt het zelfwaardegevoel.

Medezeggenschap verwerven

Via groepswork gaat men tot slot ook vaak in dialoog met professionals of diensten. Op die momenten krijgen groepsleden informatie over de werking van de diensten, hun rechten en plichten. De groepsleden brengen zelf ook informatie over de drempels en knelpunten die zij ervaren in de werking van diensten. Deze dialoog met deskundigen en beleidsverantwoordelijken geeft hen erkenning en het gevoel echt mee te tellen. Tegelijkertijd leren ze ook 'de andere kant' zien, wat hen doet nuanceren en relativieren.

Via krachtgericht groepswork groeit een eenzaam en vernederd 'ik' uit tot een zelfbewust en mondig 'wij'.

c) Een versterkend samenspel met individuele trajectbegeleiding

Bij de uitbreiding van de W²-trajecten bij de VDAB, wordt de kans geboden tot een verrijkend samenspel van individuele trajectbegeleiding met groepswork. De individuele trajectbegeleiding kan thema's aanreiken voor het groepswork. Concrete vragen, ervaringen of bezorgdheden van werkzoekenden in armoede of drempels waarop trajectbegeleiders telkens opnieuw botsen, kunnen signalen worden voor de groepswerker. Op die manier vindt het groepswork aansluiting bij de drijfveren en de leefwereld van de (potentiële) deelnemers, wat participatieverhogend werkt. De versterkende effecten van groepswork zullen op hun beurt ook het individueel begeleidingsproces positief beïnvloeden. Een werkzoekende met een verbrede kijk en een versterkt zelfbeeld, die in dialoog durft en kan gaan, biedt meer perspectieven op een verrijkende samenwerking met duurzame resultaten. Voorwaarde is dat er daarbij een eerlijke en veilige informatiestroom tussen de groepswerker en de individuele trajectbegeleider bestaat.

6. Omgaan met crisis en weerstanden

Bijna elk begeleidingsproces kent ook moeilijke momenten. Elke trajectbegeleider en elke werkzoekende wordt geconfronteerd met mislukking, een (nieuwe) crisissituatie, ontluikende weerstand, hervat.

Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding met werkzoekenden in armoede is zelden een lineair proces en op een krachtgerichte manier omgaan met terugval, crisis en ervaren teleurstelling is niet altijd evident. Maar elke crisissituatie bevat nieuwe kansen tot leren en groei.

We bevinden ons hier in de vijfde fase van de eerste cyclus.



Omgaan met een crisissituatie of weerstand betekent meestal een hernieuwde focus op welzijnsthema's. Plots worden obstakels of weerstanden meer zichtbaar, de groei naar autonomie blijkt toch minder vlot te gaan dan verwacht. De trajectbegeleider en de werkzoekende verkrijgen in dialoog over de crisis meer inzicht in de drempels en randvoorwaarden (bijvoorbeeld om gericht te solliciteren, een opleiding succesvol te finaliseren of om werk vol te houden). Maar ook de veerkracht, eigen krachten en oplossingsmogelijkheden in de omgeving ontspruiten vaak uit crisissituaties. In deze fase wordt de systematische exploratie weer bijgesteld, worden de gedeelde inzichten verruimd, wordt er in dialoog gezocht naar nieuwe perspectieven in welzijn en werk en kunnen geformuleerde doelstelling herzien en bijgestuurd worden.

6.1 Krachtlijnen voor het omgaan met crisissituaties

- Hanteer een crisis als een eye-opener en een kans
- Beschouw een terugval als een leermoment
- Zie de strijd tussen werkzoekende en trajectbegeleider als een blikopener van onderliggende pijnpunten en bestaansknopen en kansen
- Veranker belangrijke actiestappen
- Vergroot systematisch de controle van de werkzoekende op het begeleidingsverloop
- Leg verbindingen waar deze niet meer zichtbaar zijn
- Geef verhalen over kwetsuren een plaats
- Versterk, vernieuw en herstel mee relationele banden
- Ontwikkel en coördineer ondersteunende begeleiding
- Biedt inzicht en medeverantwoordelijkheid in het hulpverleningsproces
- Laat mensen weer of meer in zichzelf geloven
- Verruim hun leefwereld en inzicht
- Effectueer en stabiliseer rechten op diverse levensdomeinen

6.2 Instrumenten die het opvangen van crisissituaties kunnen ondersteunen

6.2.1 Vragen naar overlevingsstrategieën en erkenning geven

Een nieuwe acute crisis kan weer gevoelens van machteloosheid doen oprijzen. Het kan alle hoop doen wegzinken. Het is belangrijk om de percepties van de werkzoekende van dat moment au sérieux te nemen en daarop verder te gaan door te vragen naar hoe de werkzoekende recht blijft in zulke situaties.

- Hoe ga je om met zulke overweldigende gebeurtenissen?
- Hoe vang je dat op?
- Hoe slaag je erin om door te blijven gaan?

Op deze manier help je de werkzoekende in het ontdekken van zijn krachten, waardoor het gesprek positief kan keren en het zelfvertrouwen weer toeneemt. Als goede voornemens niet lukken of gemaakte afspraken niet nagekomen worden, stel dit dan eerlijk vast, benoem het en bevraag het.

Voorbeeld 1

'Je had een afspraak met een trajectbegeleider van het oriëntatiecentrum, maar je was er niet. Ik weet dat je vooruit wil en dat je dit ook als een eerste stap zag. Wat is er tussengekomen dat het niet gelukt is? Wat doen we nu?'

Reflectie

De trajectbegeleider speelt in op de eigen drijfveren van de werkzoekende en neemt zijn wil om vooruit te komen au sérieux.

Voorbeeld 2

'Heb ik onderschat hoe ingewikkeld de procedures zijn? Heb je graag dat ik meega naar het ACV? Het verwondert me niet dat het niet in orde komt. Het zijn ook heel ingewikkelde procedures. Mag ik dat mee voor jou in orde brengen? Dat behoort ook tot mijn job.'

Reflectie

De trajectbegeleider normaliseert hierbij de situatie en neemt de schaamte weg.

Bij een mislukking, kan een trajectbegeleider als volgt reageren.

'Ik begrijp dat het moeilijk is voor jou. Je wilde dit zo graag en nu lukt het niet.'

Reflectie

Zoek samen naar alternatieven en benoem de krachten die je ziet in het omgaan met deze situatie. Op die manier help je ook om greep te houden op de situatie en eigen keuzes te maken.

6.2.2 De evolutie opvolgen en visualiseren

Zodra de eerste schokken van een crisissituatie zijn opgevangen en er weer wat rust gekomen is, kan de trajectbegeleider de *hoop en het perspectief* helpen herstellen. Een bruikbaar instrument hiervoor is een terugblik op de trajectbegeleiding en het samen kijken naar de vooruitgang die werd geboekt, zowel op zichtbare levensdomeinen (de 'buitenkant': inkomen, huisvesting, gezondheid, enz.) als op minder zichtbare aspecten (de 'binnenkant': zelfvertrouwen, zicht op kansen en mogelijkheden, omgaan met onverwachte tegenslagen, enz.). Deze terugblik wordt gevisualiseerd in een scoretabel of in een *W²-cirkel* die in het kader van het ESF-project werden ontwikkeld.

a) Scoretabel voor het opvolgen van de evolutie ¹³

Een voorbeeld

	Start van begeleiding (0 tot 10)	Nu (0 tot 10)	Toekomst (0 tot 10)
Je 'buitenkant'			
Inkomen	0	3	5
Huisvesting	5	3	6
Gezondheid	7	7	8
Band met kinderen	9	9	9
Band met partner	5	7	8
Orde in je administratie	2	5	7
Afspraken nakomen /op tijd komen	6	7	7
Ervaring met solliciteren	5	7	8
Opleiding	4	7	7
Werkervaring	5	5	7
Je 'binnenkant'			
Je zelfvertrouwen	3	5	7
Zicht op kansen en mogelijkheden	1	5	7
Zicht op wat je goed kan en wil doen in de toekomst	4	6	7
Zicht op / greep op je kwetsbaarheden	3	6	8
Geloof dat je terug aan het werk raakt	0	5	7
Omgaan met onverwachte tegenslagen en problemen	3	5	7
Controle over je leven	1	4	6
Zicht op welke hulpverlening er bestaat	2	4	5

13. De scoretabel is geïnspireerd op het scoresysteem per levensdomein opgenomen in Boek 2 van de reeks Bind-Kracht in armoede (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008: 216).

De stap zetten naar hulpverlener	3	5	6
Je gewaardeerd voelen	1	6	7
Je goed in je vel voelen	2	5	8

Tabel 2. Scoretabel voor het opvolgen van de evolutie van de werkzoekende (© Sannen, 2011)

Bovenstaande scoretabel werd eenmalig voorgelegd aan een aantal werkzoekenden uit het ESF-project in het kader van een diepte-interview, ongeveer een jaar nadat de eerste trajecten van start gingen. Aan de werkzoekenden werd gevraagd om scores te geven voor drie momenten. In de eerste plaats werd gevraagd om terug te kijken naar de situatie bij het *begin van de begeleiding* en hier scores voor toe te kennen. Nadien werd gevraagd om hetzelfde te doen voor het *moment van de bevraging* (= nu). Tot slot werd aan de werkzoekenden gevraagd om vooruit te kijken en in te schatten hoe zij de *toekomst* zien. De scores geven aan op welke domeinen in vergelijking met de start van de begeleiding - volgens de werkzoekende - vooruitgang werd geboekt, dan wel een achteruitgang of een status quo en hoe de werkzoekende naar de toekomst kijkt.¹⁴

b) Visualisering van de scores in een W²-cirkel

Omgezet in een W²-cirkel geeft dit het volgende resultaat. We starten met de evolutie op 'zichtbare' items; de 'buitenkant'.

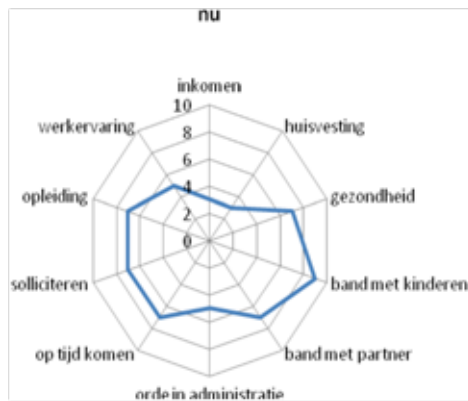
Evolutie van de 'buitenkant'



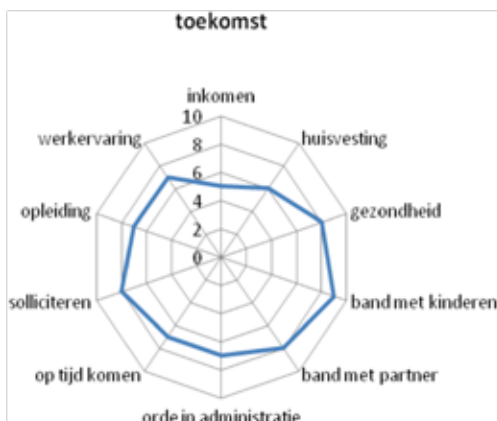
Figuur 16. Visualisering van de evolutie op verschillende levensdomeinen (© Sannen, 2011)

In bovenstaande W²-cirkel zien we dat de werkzoekende bij aanvang van het traject erg laag scoorde op vlak van inkomen (0 op 10), de band met de partner (5 op 10), orde in de administratie (2 op 10), ervaring met solliciteren (5 op 10), opleiding (4 op 10) en werkervaring (5 op 10). De band met de kinderen scoort hoog (9 op 10). De overige thema's, gezondheid en op tijd komen, zitten er tussenin met 7 en 6 op 10.

14. In de blanco versie in hoofdstuk 8 werden bewust een aantal thematische invulvelden blanco gelaten. Dit geeft de trajectbegeleider de mogelijkheid om dit schema op maat van de werkzoekende te hanteren.



Een jaar later, op het moment van de bevraging, zien we een heel ander plaatje. De W^2 -cirkel toont een vooruitgang op vlak van inkomen (van 0 naar 3), de orde in de administratie (van 2 naar 5), ervaring met solliciteren (van 5 naar 7) en opleiding (van 4 naar 7). Ook de band met de partner verbeterde (van 5 naar 7). We zien een achteruitgang op vlak van huisvesting (van 5 naar 3). De gezondheid, de band met de kinderen en werkervaring bleven gelijk.



De derde W^2 -cirkel toont dat werkzoekende positief naar de toekomst kijkt. Er wordt op diverse terreinen nog een verbetering verwacht ten opzichte van de huidige situatie. Zowel op vlak van inkomen, gezondheid, band met de partner, orde in de administratie, ervaring met solliciteren en werkervaring worden hogere scores gegeven. Ook verwacht de werkzoekende een verbetering van de huisvestingssituatie. De goede band met de kinderen ziet de werkzoekende in de toekomst gecontinueerd. Ook voor op tijd komen/afspraken nakomen en het opleidingsniveau verwacht de werkzoekende een status quo.

Evolutie van de 'binnenkant'

De volgende 3 W^2 -cirkels visualiseren de evolutie op vlak van een aantal 'onzichtbare' thema's en geven zo zicht op een aantal aspecten van de 'binnenkant' van mensen in armoede.

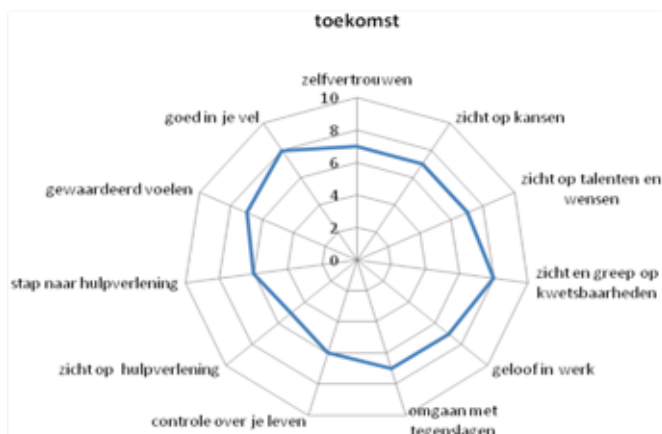


Figuur 17. Visualisering van de evolutie van de 'binnenkant' (© Sannen, 2011)

Bij de start van het traject zien we over de ganse lijn van bevraagde thema's erg lage scores. De werkzoekende gelooft op dat moment niet om ooit terug aan het werk te geraken (0 op 10). Ook de andere thema's krijgen scores tussen 1 en 4.



Een jaar later krijgen we opnieuw een heel andere situatie. De scores in de W^2 -cirkel situeren zich nu tussen 4 en 6 op 10. Daar waar de werkzoekende aanvankelijk niet geloofde nog aan het werk te geraken, krijgt dit thema een 5 op 10. De werkzoekende kreeg het voorbije jaar meer zelfvertrouwen, een beter zicht op zijn kansen en mogelijkheden, meer greep op zijn kwetsbaarheden, meer controle over zijn leven, enzovoort. Ook kreeg hij meer zicht op welke hulpverlening er bestaat en geeft hij aan sneller de stap te zetten naar een hulpverlener. Dit alles leidt ertoe dat de werkzoekende zich meer gewaardeerd voelt en beter in zijn vel.



Ook op vlak van de 'binnenkant' verwacht de werkzoekende een verdere positieve evolutie op alle bevroegde thema's.

c) *Verskillende manieren om het instrument de gebruiken*

Er zijn verschillende manieren waarop de trajectbegeleider het instrument kan aanwenden.

- De trajectbegeleider kan de scoretabel op *verschillende momenten* in de begeleiding boven halen en door de werkzoekende (eventueel met hulp van de trajectbegeleider) laten invullen (bijvoorbeeld bij de start van het traject en vervolgens om de 3 maanden).
- Een alternatief is om het instrument op het moment van een *crisissituatie*, bij een *dalende motivatie* van de werkzoekende of de trajectbegeleider of bij een gevoel van *stagnatie* in de begeleiding te gebruiken als gelegenheid om terug te blikken en te kijken waar een positieve evolutie plaatsvond.

Ook instrumenten besproken bij de vorige fases kunnen hier ingezet worden, om even stil te staan bij de situatie en om een volgende pijnlijke mislukking te voorkomen. Stilstaan om te kunnen groeien in gedeelde inzichten is vaak de boodschap. In het ESF-project werd er na een terugval, soms ook een *W²-overleg* georganiseerd, met als doelstelling om samen meer zicht te krijgen op de totaalsituatie en de ondersteuningsmogelijkheden beter op elkaar af te stemmen.

Tot slot kan het interessant zijn om deze oefening niet alleen door de werkzoekende te laten maken, maar ook door de *trajectbegeleider* zelf. Zo kunnen eventuele verschillen in perceptie worden gedetecteerd, wat de dialoog over een aantal thema's kan stofferen.

6.2.3 *Eigen grenzen als trajectbegeleider bewaken en duidelijk communiceren*

Wanneer een trajectbegeleider een voor de werkzoekende belangrijke vertrouwens- en ankerfiguur wordt, die zich ook beschikbaar en empathisch toont in crisissituaties, kan het appèl zeer sterk worden. Een trajectbegeleider werkt integraal en tracht zelf als *eerstelijnswerker* op te vangen wat hij kan opvangen. Maar indien hij het zelf noodzakelijk of wenselijk vindt, kan hij ook beslissen om de werkzoekende op een betrokken en warme manier *door te verwijzen* naar een expert of specialist.

In het ESF-project getuigden de trajectbegeleiders dat ze bijvoorbeeld voor het in orde brengen van complexe *regularisatiedossiers* toch liever een beroep deden op een juridisch expert en dat ze voor werkzoekenden met *psychische problemen* doorverwezen naar een dienst geestelijke gezondheidszorg of een therapeut.

Voor sommige werkzoekenden blijkt dit een te grote stap. De angst of schaamte is te groot, de drempel van een tweedelijnsdienst te hoog, de financiële kosten te zwaar, de negatieve ervaringen of percepties van andere diensten nog te sterk. De trajectbegeleider zal in zijn begeleiding dan blijven duidelijk maken dat hij op dit domein geen expert is en blijven stimuleren om toch naar de dienst te gaan. Eerlijke communicatie over de grenzen van de begeleiding is wenselijk en wordt meestal wel aanvaard.

6.3 Een voorbeeld van omgaan met crisis

6.3.1 Beschrijving van de crisissituatie

Judith is een alleenstaande vrouw met 5 kinderen. Ze heeft een tewerkstelling in het kader van artikel 60 met succes afgerond. Dit was mogelijk in combinatie met haar gezinslast doordat er een gepast uurrooster werd voorzien (werken van 10.00 tot 14.00 uur). Haar partner is illegaal in het land en vader van haar jongste kind. Haar oudste zoon is 18 jaar en heeft al een periode in de Gemeenschapsinstelling in Mol doorgebracht. Haar dochter van 16 jaar is in een experimentfase. De andere kinderen hebben de leeftijd van 12, 9 en 7 jaar. Ze hebben allen gezondheidsproblemen en volgen buitengewoon onderwijs. Judith beschikt over een minimuminkomen en kinderbijslag en heeft veel kosten: medische kosten, schulden, boetes en kosten van advocaten. Judith spreekt Nederlands. Ze begrijpt veel, maar sommige dingen wil ze niet horen. Dan doet ze alsof ze het niet verstaat. Ze is functioneel analfabeet.

Ze wil werken, ook om even uit de zorgen te zijn. Ze wil aan de slag als poetshulp. Ze heeft inzicht in dit werk en doet het graag. De mogelijkheid om taalcursussen te volgen wordt besproken, maar daar gaat ze liever niet op in. Het vraagt een serieuze inspanning. Zij heeft er onvoldoende tijd voor en ze heeft de ervaring dat het haar te weinig oplevert.

De trajectbegeleider gaat samen met Judith naar een informatiesessie over WEP+. Ze zoeken samen naar geschikte jobaanbiedingen en de eerste keer gaat ze alleen solliciteren. Maar ze haakt af. De arbeidsvoorwaarden lijken haar onhaalbaar. Bij verschillende organisaties poetsen, ziet ze niet zitten. Ze is bang dat ze de weg niet zal vinden. Naar de tweede sollicitatie gaat de trajectbegeleider ook mee. Ze krijgt de job en er wordt rekening gehouden met haar bezorgdheden. Ze krijgt een werkrooster mee, ze zal taallessen krijgen als ze kiest voor voltijds werk en leert hoe ze haar weg moet zoeken. Wanneer ze kiest voor deeltijds werken, stelt de werkgever vraagtekens bij haar motivatie, maar de trajectbegeleider pleit voor een kans. Het OCMW wil haar een financiële bijpassing bieden. Op haar eerste werkdag komt ze veel te laat. Op de tweede dag gaat ze niet, want ze moet naar een gezondheidsonderzoek dat ze niet wil uitstellen. Kortom, ze wil niet beginnen, is ziek en haar gezondheid gaat voor, stelt ze.

De trajectbegeleider ervaart een dubbelzinnigheid tussen het denken en het handelen van de werkzoekende en is zwaar ontgoocheld: 'We hebben zoveel voor haar gedaan. Ze krijgt een kans in een redelijk beschermd statuut. Wat nu? En wat met mijn geloofwaardigheid?'. De trajectbegeleider voelt zich machteloos en voor schut gezet.

Wanneer de trajectbegeleider Judith vraagt of ze nog wil werken, zegt ze dat ze vindt dat haar partner moet werken en dat haar zorg bij haar kinderen ligt. Haar man blijft evenwel de grote afwezige in het verhaal. De verdiensten bij deze job (met de bijpassing van het OCMW) zijn haar bovendien te laag om rond te komen. Ze ervaart het niet als een verbetering van haar situatie. Bovendien heeft ze, door het op maat aangepaste uurrooster in het kader van artikel 60, 'foutieve' verwachtingen tegenover werken. Waarom kon het werk toen wel op haar gezinsritme worden aangepast en nu niet?

6.3.2 Analyse van de situatie: wat weten we (niet)?

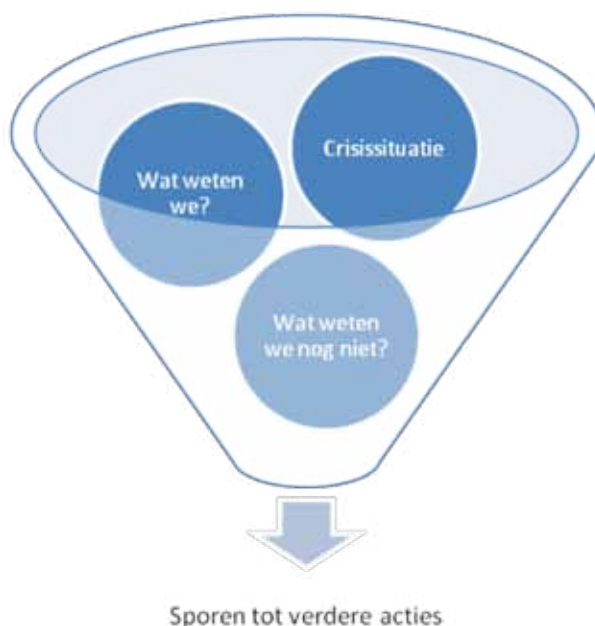
In bovenstaand voorbeeld is het belangrijk dat de trajectbegeleider zichzelf niet beschuldigt en dat ook de werkzoekende niet beschuldigd wordt. Onderlinge strijd helpt de samenwerkingsrelatie niet verder. De trajectbegeleider blijft zich constant bewust van de kwetsbaarheid van het proces, is af en toe verbaasd over het slagen van bepaalde stappen, maar is er zich ook van bewust dat het op elk moment fout kan lopen. Mislukkingen leveren vaak leerervaringen op. Samen krijg je meer zicht op wat nodig is aan randvoorwaarden, aan elementen om het wel te doen lukken. Vaak lijkt het dat je samen voor iets gaat en dat je goed op weg bent, maar dan zie je plots die terugval.

Wat weten we?

- Judith draagt een zware gezinslast. Ze staat in voor de inkomensverwerving en de zorg voor 5 kwetsbare kinderen.
- Ze stelt dat ze graag wil werken en vraagt dit uitdrukkelijk. Maar is dit wat ze echt wil? Of ziet ze dit als een vlucht? Of formuleert ze deze doelstelling onder druk van het OCMW en de VDAB?
- Ze heeft een traditionele visie op gezinsrollen. Wanneer die uiteindelijk aan de oppervlakte komt, komt er plots een ander perspectief in de begeleiding en dan wordt de zaak ook complexer.
- Er zitten nog enkele elementen, die de zaak vastzetten en die pas zichtbaar worden als er tot actie wordt overgegaan.

Wat weten we nog niet?

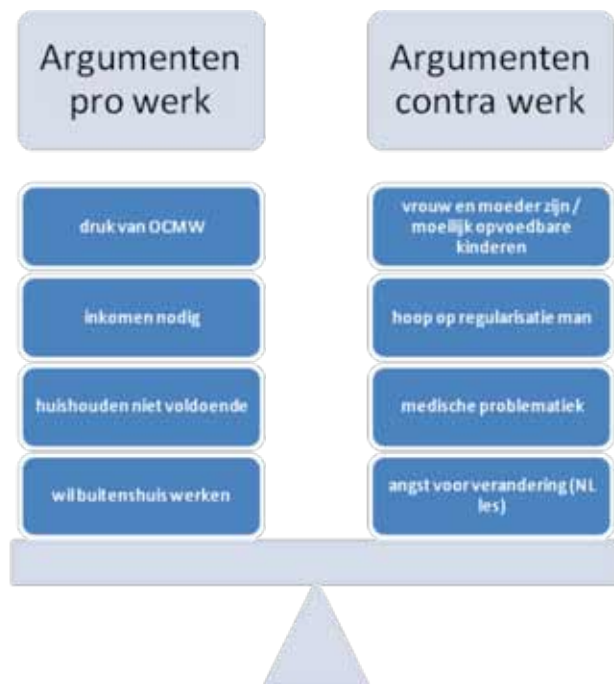
- Wat is de visie van de partner op de tewerkstelling van zijn vrouw?
- Wat is er gebeurd met het gezin tijdens de periode van tewerkstelling via artikel 60? Hoe heeft Judith toen alles rond gekregen?



Figuur 18. Sporen tot verdere acties (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

6.3.3 Verdere inzichten via de weegschaal

We kunnen hier ook het instrument van de weegschaal toepassen. Tijdens een coachingsbijeenkomst met trajectbegeleiders maakten we de oefening en bedachten we de volgende elementen voor de weegschaal.



Figuur 19. Illustratie weegschaal (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

We weten nog niet waar de balans doorslaat. Misschien weet ook de werkzoekende dit nog niet. Misschien voelt ze zich ook niet vrij en heeft ze het gevoel dat ze niet anders kan dan te gaan werken (druk vanuit het OCMW, de VDAB, de samenleving).

Deze crisissituatie maakt het mogelijk om nieuwe zaken te bespreken en samen te groeien naar meer gedeelde inzichten. De trajectbegeleider kan op een authentieke en betrokken manier zijn visie binnenbrengen. Hij kan zijn teleurstelling onder woorden brengen en de werkzoekende vragen om meer uitleg.

Wat moet er nu voor jou gebeuren om het leefbaar te maken? Wat kan maken dat werk wel haalbaar wordt voor jou?

De oefening met de weegschaal kan samen gemaakt worden met als doel meer overzicht te krijgen en zicht te krijgen op het geheel, zodat de persoon ook groeit in kritisch bewustzijn en zelf mee afwegingen kan maken. Er blijken veel blokkades te zitten op het uit werken gaan. Deze kunnen in kaart gebracht worden en op het overwinnen daarvan kan eerst gewerkt worden. Zijn alle randvoorwaarden in orde (haalbare werkuren, kinderopvang)? Is regularisatie haalbaar? Welke rol kan de partner opnemen? Kunnen er regelingen getroffen worden met betrekking tot de vele diensten die aan huis komen? Waarom lukte het met de tewerkstelling via artikel 60 wel?

6.3.4 Hoe kan de trajectbegeleider nu verder?

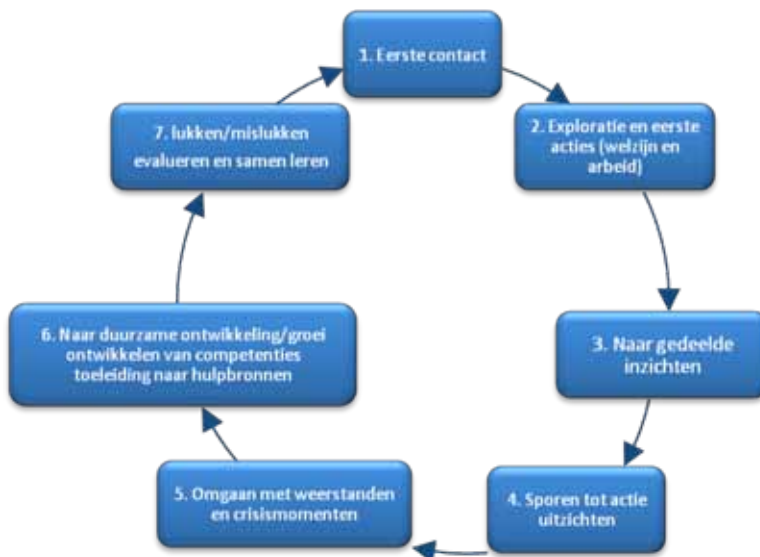
De trajectbegeleider kiest ervoor om voorlopig vooral te fungeren als *klankbord* voor de vrouw, als *mee-beschouwer* van haar verhaal en als *coördinerend ankerfiguur*. De trajectbegeleider heeft veel respect voor de vrouw. Ze vertelt veel en is heel eerlijk. Ze praat ook minder legale overlevingsstrategieën van haar zoon en partner goed. Dat botst soms met de waarden van de trajectbegeleider, die dan op een authentieke manier een spiegelende rol opneemt. Het lineaire traject werkt hier niet en wordt losgelaten. Bemoeizorg is hier nodig. Het is belangrijk dat de trajectbegeleider zorg draagt voor de werkzoekende, omdat zij een brugfunctie vormt naar de samenleving (de school, diensten aanvaarden, naar basiseducatie gaan, werk zoeken). De trajectbegeleider ondersteunt deze verbinding die normoverschrijdend gedrag helpen voorkomen. Het is belangrijk dat de werkzoekende ook ondersteuning krijgt in de begeleiding van haar zoon.

Samengevat

Deze crisissituatie doet inzichten in de leefsituatie groeien, helpt om meer inzage te krijgen in de leefwereld van de werkzoekende en verbreed te kijken naar de situatie. Samen wordt gezocht naar wat wel haalbaar is, naar verklaringen, naar verduidelijkingen in perceptieverschillen. Er wordt gezocht naar een gezamenlijke taal om drempels en ervaringen te benoemen. Er wordt samen onderzocht of arbeid in deze situatie wel een stabiliserende factor kan zijn. En zo niet, welke randvoorwaarden zijn dan nodig om deze factor te stabiliseren. Ook aan de aanvaarding van bijkomende hulp of ondersteuning zal gewerkt worden, ter preventie van escalerende situaties. Even stilstaan om daarna samen weer op een duurzamere wijze verder te kunnen, is hier de boodschap.

7. Naar duurzame ontwikkeling op het vlak van welzijn en werk

Eens crisissituaties gestabiliseerd zijn en weerstanden opgelost, kan gewerkt worden aan een meer duurzame ontwikkeling op het vlak van welzijn en werk. We bevinden ons dan in de zesde fase van de eerste cyclus.



Een krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding die leidt tot **duurzame** resultaten, beoogt een goede *matching* tussen de werkzoekende, zijn gezin en de plek op de arbeidsmarkt. Die matching is niet evident en vraagt om een continu proces van krachtenexploratie. Die krachtenexploratie is gericht op het samen ontdekken van wensen, verlangens, dromen en doelstellingen van de werkzoekende vanuit een etnografisch perspectief. In de actiefase ontluikt telkens bijkomende informatie, waardoor de

werkzoekende ook voor zichzelf steeds beter leert inzien wat voor hem wenselijk en haalbaar is. De werkzoekende bestuurt dit proces ook en het vraagt een geleidelijke exploratie op *vele levensgebieden* (exploratie van activiteiten in het verleden en interessegebieden of aspiraties). Daaraan gekoppeld houdt de trajectbegeleider een inventaris bij van bronnen uit de gemeenschap, die essentieel zijn om de doelen en dromen te realiseren. Een exploratie is nooit af, het is een *proces* dat altijd verder duurt. Ook na een crisis of herval zullen nieuwe doelen ontluiken, die de nieuwe focus kunnen worden van de begeleiding.

De kunst van de trajectbegeleider is om de dromen, verlangens en wensen van de werkzoekende aan de oppervlakte te brengen, want dit is een voorwaarde tot succes. Het is ook aan de trajectbegeleider om mee contexten te creëren waarin succeservaringen mogelijk worden.

Een degelijke matching is moeilijk en tijdrovend, maar leidt tot *betere lange termijnresultaten* als het lukt. Dit vraagt om de creatie van kansen tot een *gepaste talent- en competentieontwikkeling* bij de betrokken werkzoekende en om een toeleiding naar *passende hulp- en omgevingsbronnen*. De trajectbegeleider zal daarin de werkzoekende blijven ondersteunen in alle stappen die gezet worden, blijven stimuleren, opvolgen en bijsturen. Hij zoekt voortdurend naar samenwerking en werkt geleidelijk aan losmaking.

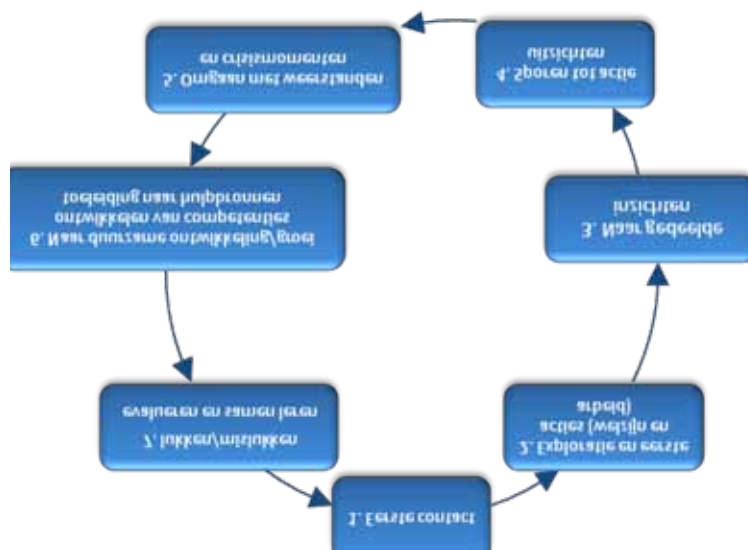
Doel is dat de werkzoekende steeds meer de verantwoordelijkheid over zijn leven gaat dragen. Hij neemt meer verantwoordelijkheid, gaat steeds meer zijn talenten gebruiken en doet een beroep op de bronnen in de samenleving.

Het doel van de trajectbegeleiding is vervolgens dat ook *stakeholders* de meerwaarde van de werkzoekenden in armoede en hun organisaties gaan zien. Daarvoor moeten relaties met externen ontwikkeld en onderhouden worden. Dit vraagt bemiddeling, belangenbehartiging en het opkomen voor rechten van kwetsbare burgers, opdat muren afgebroken kunnen worden en uitsluiting vervangen kan worden door integratie. Of om Sen en zijn capability approach te citeren:

'What people can do and be is in turn contingent on having competencies and opportunities. Opportunities are provided by social environments. To ensure capability, social circumstances must offer opportunities for individual competency to be developed and exercised... individual development is contingent of supportive social environment.'

Daarom is de steun vanuit de omgeving (de eigen gezinssituatie, de arbeidsmarkt, de opleiders en de werkgevers) zo essentieel om het traject te doen slagen. Daar wezen ook de trajectbegeleiders steeds opnieuw op. Vandaar dat we ook de begeleiding en opvolging bij het volgen van een opleiding en in de eerste periode van de tewerkstelling zo essentieel achten in een krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding (zie hoofdstuk 5).

8. Naar evaluatie en beslissing tot samen verder gaan



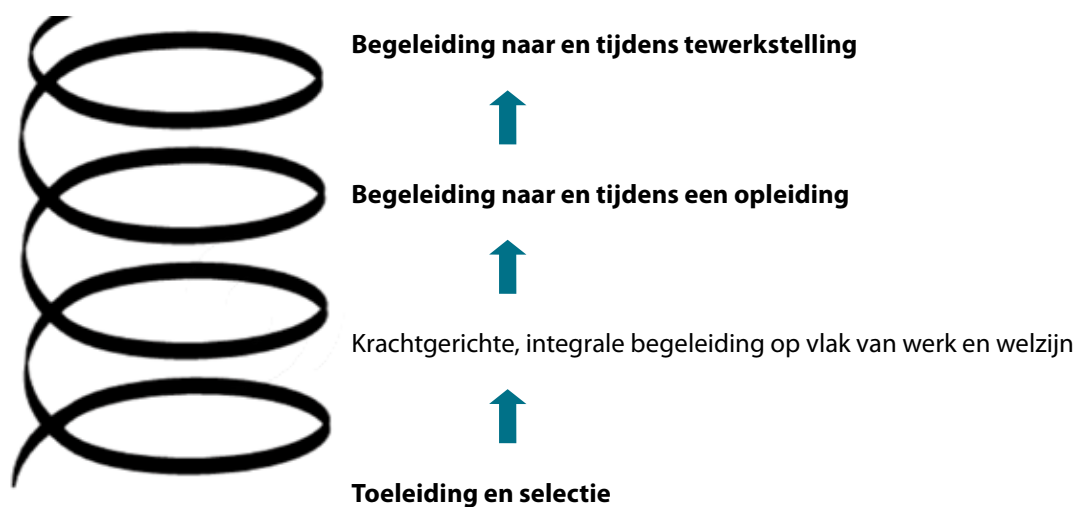
De eerste cyclus kunnen we afsluiten met een evaluatie. Daarmee geven we aan dat trajectbegeleiders en werkzoekenden af en toe moeten stilstaan en terugkijken op de afgelegde weg. Samen kijken naar wat lukte en niet lukte, bespreken wat bereikt werd in de voorbije cyclus en evalueren van gezette stappen en evoluties. De eerder besproken scoretabel en visualisering hiervan in W²-cirkels kunnen hiervoor een handig instrument zijn. Op zulke momenten worden gezamenlijk lessen getrokken uit het voorbije traject, die keuzes voor toekomstige stappen kunnen beïnvloeden of vergemakkelijken.



Hoofdstuk 5

Cyclus van begeleiding naar en tijdens opleiding of tewerkstelling

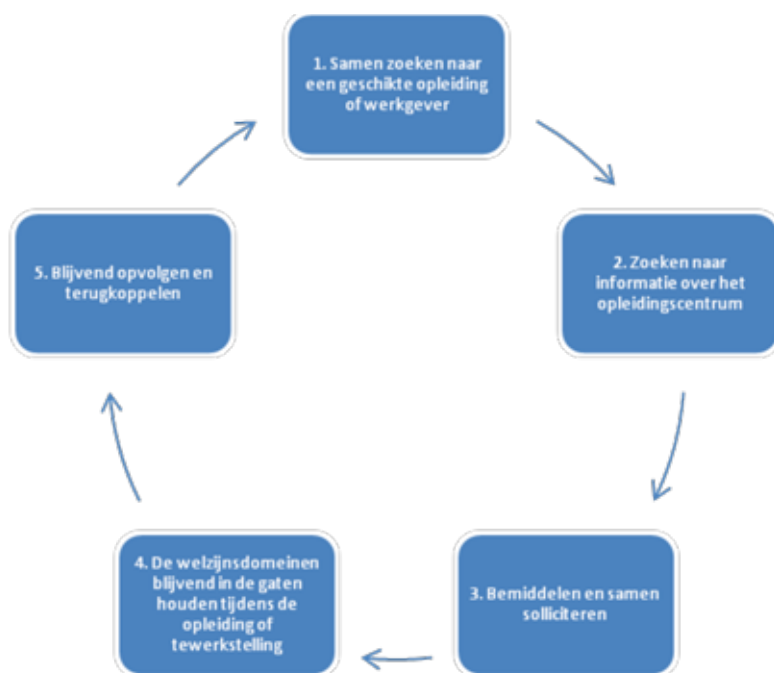
We hebben doorheen de verschillende gesprekken, een solide vertrouwensvolle basis gelegd en kunnen de veilige dokken achter ons laten. Het aandrijvingsproces werd krachtiger, de motivatie groeide, de doortocht naar de binnenvaart of de open zee vat aan. De opwaartse spiraal naar duurzame activering wordt veerkrachtiger. Op basis van de evaluatie van de eerste cyclus (de krachtgerichte integrale begeleiding op het vlak van welzijn en werk) wordt de overgang gemaakt naar de tweede of derde cyclus: de cycli van begeleiding naar en tijdens opleiding of tewerkstelling.



Figuur 20. De opwaartse spiraal naar duurzame activering. (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

Een krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding, die leidt tot *duurzame resultaten*, beoogt het maken van *gezamenlijke keuzes*. Kiezen we in het vervoltraject voor competentieversterking of gaan we solliciteren naar een realistisch jobdoelwit, eventueel in een knelpuntenberoep? .Eens deze keuze gemaakt, kan de trajectbegeleider in overleg met de werkzoekende de zoektocht naar een opleiding of werkgever starten.

Het volgende schema visualiseert een aantal fasen. Deze fasen kunnen al dan niet achtereenvolgens, stapsgewijs doorlopen worden afhankelijk van de cyclus waarin men zich bevindt: begeleiding naar of tijdens opleiding of tewerkstelling. Opnieuw betreft het een *cyclisch proces*. We bespreken in het kort de verschillende fasen



Figuur 21. Cyclus 2 en 3 - Cyclus van begeleiding naar en tijdens een opleiding of tewerkstelling. (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

1. Samen zoeken naar een geschikte opleiding of werkgever

Werkzoekenden die tijdens de trajectbegeleiding inspraak hebben in hun zoektocht naar werk, zijn doorgaans gemotiveerder om zich in te zetten. Wanneer werkzoekenden het gevoel hebben dat hun wensen en opvattingen worden meegenomen, wanneer zij het gevoel hebben dat ze zelf aan het stuur van hun traject zitten, zal het traject vaker en eerder tot een goed einde lopen, zal de motivatie stijgen. De trajectbegeleider die werkt vanuit een krachtgerichte invalshoek, heeft oog voor het zelfsturende vermogen van de werkzoekende.

Het zelfsturende vermogen van de werkzoekende zal doorheen het traject gegroeid zijn. Trajectbegeleider en werkzoekende zijn immers al een hele tijd samen op pad. Het sturen op zelfsturing gebeurt in interactie tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider. Sturen op zelfsturing pleit voor een grotere rol van de werkzoekende in het gebeuren, maar is ook een oproep om samen na te denken over de toekomst. Verhogen van zelfsturing vraagt om gedeelde inzichten en keuzes, waarover we het al eerder hadden. Zo is het volgen van een opleiding of het aanvangen van de zoektocht naar vacatures een gedeelde keuze, waarbij we het zelfsturende vermogen van de werkzoekende maximaal proberen te ondersteunen.

1.1 Maatwerk tussen de werkgever en de werkzoekende

Maatwerk tussen de werkgever en de werkzoekende om de arbeidsdeelname en de duurzame inzetbaarheid van elders verworven competenties te bevorderen, is in het bedrijfsleven de dag van vandaag nog vaak afwezig. Formele kennis gevaloriseerd aan de hand van een diploma geniet nog steeds de voorkeur. Nochtans doet iedereen steeds nieuwe kennis en ervaringen op in het dagelijkse leven en is het investeren in menselijk kapitaal – kennis, vaardigheden - van werkzoekenden van groot belang. Het (h)erkennen van competenties bij werkzoekenden in armoede enerzijds en het in kaart brengen van de vraag (functieprofiel) anderzijds om vervolgens te komen tot een goede matching tussen beide is geen eenvoudige opgave. Het inzicht van de trajectbegeleider afstemmen met de

vacaturebeheerder, die het bedrijf goed kent, zal altijd een noodzakelijke stap zijn in het matchingsproces.

1.1.1 Competenties visualiseren

Competenties visualiseren en benoemen is de boodschap. Dit kan onder meer via de eerder besproken *mindmap* (zie hoofdstuk 4, paragraaf 3.1.4). Bij het benoemen van competenties is het aangewezen dat de trajectbegeleider of werkzoekende duidelijk kan motiveren in welke situatie (tewerkstelling, vrijwilligerswerk, andere) een bepaalde competentie verworven werd. De zelfsturende werkzoekende reflecteert ook zelf over het beschreven functieprofiel en gaat voor zichzelf na waarom een bepaalde vacature bij hem past. Bij het verder solliciteren is deze stap noodzakelijk.

De trajectbegeleider plaatst de werkzoekende in zijn eigen krachten en versterkt op deze manier de inzetbaarheid van werkzoekende in armoede op de arbeidsmarkt.

1.1.2 Inzichtelijk maken van de vacature

Vervolgens is een groot gedeelte van een goede matching gericht op het inzichtelijk maken van de vacature. De trajectbegeleider gaat na welke competenties van de werkzoekende (technische competenties en sleutelcompetenties) matchen met het beschreven functieprofiel. De trajectbegeleider overloopt eventueel in overleg met de vacaturebeheerder welke taken moeten uitgevoerd worden, welk gedrag getoond moet worden bij de uitoefening van de functie en welke vakkennis en vaardigheden nodig zijn voor de uitvoering van de functie.

Kortom de trajectbegeleider gaat na welke kerntaken van de functie kunnen gekoppeld worden aan de competenties van de werkzoekende.

1.2 Maatwerk tussen de opleidingsverstrekker en de werkzoekende

We gaan ervan uit dat iedere werkzoekende de kracht en de mogelijkheid in zich draagt om keuzes te maken, weerstanden kan overwinnen door initiatief te nemen en kan leren om doelen te realiseren, zelfs al lijkt het dat de omstandigheden tegenwerken. Werkzoekenden die lager opgeleid zijn hebben meer kans om in de armoede te geraken. De oorzaak van deze kwetsbaarheid ligt onder meer in de veranderende werkgelegenheidsstructuur. De vraag naar arbeid verschuift naar een steeds hoger niveau. Daarnaast nemen lager opgeleiden structureel minder deel aan scholing en vorming. Toch hebben werkzoekenden baat bij een opleiding. Opleiding verlaagt de kans op langdurige werkloosheid en draagt bij tot een hoger loon. De juiste kennis en vaardigheden dragen bij tot een hogere inzetbaarheid en productiviteit. Het volgen van een opleiding kan voor werkzoekenden in armoede een uitdagende stap worden waarbij, naast het leren via de praktijk als kennisbron, ook kansen schuilen tot het verbreden van het sociale netwerk.

We stellen vast dat het landschap van opleidingsverstrekkers zeer verscheiden is. Dit brengt een grote complexiteit en ondoorzichtigheid met zich mee. De trajectbegeleider verhoogt hierin de helderheid.

De belangen van de werkzoekenden staan voorop. We wensen dat de werkzoekenden in armoede zich engageren voor de opleiding en dat ze de nodige kwalificaties behalen waarbij de trajectbegeleider de kritische succesfactoren ondersteunt. In het ondersteunen van dit fragiele traject draagt de opleidingsverstrekker eveneens zijn steentje bij.

Maatwerk tussen opleidingsverstrekker en werkzoekende blijft noodzakelijk. Als de werkzoekende kiest voor competentieversterking gaat de trajectbegeleider na of de specifieke eisen van het opleidingsgebeuren zoals afstand, duurtijd en aantal lesuren per week in overeenstemming gebracht kunnen worden met de huidige leefsituatie van de werkzoekende. Soms is het zoeken van kinderopvang noodzakelijk. Overleg met de opleidingsverstrekker over de situatie van de werkzoekende is aangewezen, uiteraard na het akkoord van de werkzoekende. Dat geeft de mogelijkheid om de specifieke leefsituatie toe te lichten, begrip te creëren en wederzijds drempels te verlagen tussen werkzoekende en opleidingsverstrekker. De opvolging, ondersteuning en bijsturing vraagt de nodige afstemming tussen alle betrokken partners.

Ook hier is er sprake van een geïntegreerde, gecoördineerde aanpak waarin alle partijen hun verantwoordelijkheid nemen. Out-of-the-box-denken zal ook hier af en toe van toepassing zijn.

2. Zoeken naar informatie over het opleidingscentrum

Als de werkzoekende in armoede een opleiding volgt, is het belangrijk dat de trajectbegeleider die beslissing goed kortsluit met de dagelijkse (gezins) situatie van de betrokkene. Hiervoor kan de checklist (het 'vignet') in hoofdstuk 8 gebruikt worden. Het kan geen kwaad even te overleggen met de opleidingsverstrekker om de situatie van de werkzoekende kort te verwoorden, de motivatie aan te geven en mee te geven wat de verwachtingen zijn van de werkzoekende in het kader van de opleiding. Verwachtingen vanuit het perspectief van de werkzoekende worden vaak heel algemeen geformuleerd. We zien in de praktijk dat heel wat opleidingen stranden omdat de verwachtingen van de werkzoekende en de verwachtingen (leerdoelen) van de opleidingsverstrekker niet overeenstemmen, met een dalende motivatie tot gevolg.

Daarom is het goed op voorhand aan te geven wat de werkzoekende juist gaat leren (leerdoelen formuleren) en welke leerdoelen er gehaald moeten worden om te slagen.

Het *gradueel opbouwen* van een opleiding kan voor de werkzoekende een eerste opstap zijn. Hierdoor kan hij, naast het volgen van een opleiding, tevens zijn welzijnssituatie ter harte nemen. Niet alle opleidingen lenen zich evenwel tot een gradueel opbouwen van de leerstof, maar toch raden we aan dit als mogelijkheid mee te nemen. Belangrijk is dat de werkzoekende kansen krijgt, dat hij deze kansen aanvaardt, maar ook dat er zoveel mogelijk aan structurele drempels gewerkt wordt, uiteraard in overleg. Een voorbeeld kan dit verduidelijken.

Het voorbeeld van Jan:

Jan is een alleenstaande man met drie kinderen. Caroline en Sabrina gaan naar de lagere school, Wouter gaat nog naar de crèche. Lagere school en crèche liggen niet dicht bij elkaar. Jan heeft geen wagen en doet alles met het openbaar vervoer. Hij brengt de kinderen met het openbaar vervoer naar de school en de opvang. Zijn opleiding lassen begint om kwart na acht. Hij kan 's morgens niet tijdig aanwezig zijn in de opleiding omdat hij er gewoon niet tijdig geraakt. De trajectbegeleider heeft onderzocht of de werkzoekende geen beroep kan doen op familie of vrienden om bijvoorbeeld de oudste kinderen 's morgens thuis af te halen zodat Jan maar voor één kind moet zorgen. De zoektocht is mislukt. Werkzoekenden in armoede kunnen vaak geen beroep doen op steunbronnen en/of een uitgebreid netwerk van familie en vrienden. Het kopen van een kleine tweedehands wagen was een tweede optie, maar daar was financieel geen ruimte voor. Jan heeft noodgedwongen zijn opleiding moeten stopzetten en hoopt deze te kunnen hervatten als de drie kinderen naar de lagere school gaan. Ondertussen is hij op zoek naar interimwerk met daguren.

2.1 Voorbereiden op de infosessie in het kader van een opleiding

Vaak wordt er voor de instap in een opleiding een infosessie gegeven. Omdat werkzoekenden in armoede het soms moeilijk hebben met nieuwe en onbekende situaties, is het belangrijk om deze stap goed voor te bereiden door de werkzoekende te informeren over de plaats van de infosessie en over de weg erheen (welke bus, tram, trein). Ook geef je als trajectbegeleider aan dat de infosessies stipt starten op het aangegeven uur.

Indien de trajectbegeleider merkt dat de werkzoekende onzeker is, kan de trajectbegeleider op een voor de werkzoekende bekend punt afspreken en meegaan. De trajectbegeleider bekijkt uiteraard in overleg of het noodzakelijk is dat hij/zij meegaat naar de infosessie. *Outreaching werken* verbetert de vertrouwensrelatie en je hebt de gelegenheid tot diepgaandere gesprekken, buiten de werkcontext. Vaak komen verhalen los op de bus, tijdens het wandelen of praat je gewoon over koetjes en kalfjes waardoor je rol als trajectbegeleider even vervaagt.

Als de trajectbegeleider niet meegaat naar de infosessie, kan de trajectbegeleider het telefoonnummer van de contactpersoon op de brief nog eens markeren. Hij of zij kan ook de persoonlijke contactgegevens meegeven als steun. Op deze manier is de trajectbegeleider te bereiken wanneer er moeilijkheden zouden opduiken.

Waarom vraag je niet aan de werkzoekende om je telefoonnummer tijdelijk op te slagen in de gsm van de werkzoekende. Op deze manier ben je gemakkelijk te bereiken en geraakt het telefoonnummer niet verloren.

Het is belangrijk dat de trajectbegeleider goed schakelt en afstemt met de andere interne of externe dienstverlening in het kader van een doorverwijzing (naar opleiding of een andere actie). Al te vaak worden werkzoekenden doorverwezen naar een andere dienst, zonder enige opvolging of warme overdracht. Even kortsluiten, al dan niet telefonisch, of een kort verslag meegeven met de werkzoekende kunnen wonderen doen. We moeten er ook aan denken dat veel werkzoekenden in armoede bevreesd zijn voor alles wat er op papier gezet wordt. Overleggen en het verslag samen opstellen kunnen deze angsten wegnemen.

2.2 Anticiperen op onvoorziene omstandigheden

De trajectbegeleider houdt best de vinger aan de pols en volgt het gebeuren strikt op. Het volstaat niet om tijdens het volgende gesprek, één week later, af te toetsen hoe het is gegaan. Wel wordt er die dag zelf actief aan de slag gegaan. Dit vraagt een goede planning (bijvoorbeeld de infosessies inschrijven in de agenda) en opvolging.

Waarom is deze opvolging zo belangrijk? In het leven van de werkzoekende in armoede komen vaak *onvoorziene omstandigheden* voor: een ziek kind, een brief van een gerechtsdeurwaarder. Hierdoor kan de werkzoekende de infosessie uit het oog verliezen. De werkzoekende vergeet te verwittigen. Als je weet wat er aan de hand is, kan je de dag zelf de gebeurtenissen recht zetten door contact op te nemen met de opleidingsverstrekker (je anticipeert). Door een telefoontje geef je als trajectbegeleider aan dat je betrokken bent, je kan horen hoe enthousiast de werkzoekende is of juist te weten komen dat hij/zij het niet meer ziet zitten.

Je komt hier in een *spanningsveld* tussen autonomie verhogen versus verafhankelijken. Het is geen eenvoudige zaak om dit evenwicht in de trajectbegeleiding te bewaren. De trajectbegeleider mag niet betuttelen en moet er voor zorgen dat de werkzoekende voldoende zelfsturend is.

Beschouw in eerste instantie het strikt opvolgen als een leerproces, waarbij je als trajectbegeleider als voorbeeld fungeert, liever dan dat je de werkzoekende tegen de lamp laat lopen. Je geeft best aan waarom je deze stappen zet, waarom je zo handelt. Je bent er voor de werkzoekende in armoede.

Dit is de kern van wat we eerder al *presentie* noemden (Baart, 2001). Er zijn voor de werkzoekende onvoorwaardelijk en persoonlijk, wars van regels en procedures.

2.3 Psychologische testen incalculeren?

Het is niet ongewoon dat mensen angst hebben voor psychologische testen. Zeker als de werkzoekende dat nog nooit gedaan heeft. Daarom is het belangrijk dat de trajectbegeleider op voorhand te weten komt welke psychologische testen er zullen afgenomen worden. Gaat het om vaardigheidstesten, intelligentietesten, andere?

Vraag aan de psycholoog die de testen afneemt of de werkzoekende gelijkaardige testen kan inoefenen. Het op voorhand inoefenen neemt heel wat stress weg op het moment zelf.

Als het verdict gevallen is en de testresultaten zijn negatief, waardoor de werkzoekende in armoede niet kan deelnemen aan de opleiding, bespreekt de trajectbegeleider deze ervaring met de werkzoekende. Het opentrekken van de gebeurtenis naar de gevoelswereld kan een eerste stap zijn in het ombuigen van een negatieve ervaring of ontgoocheling naar kansen. We denken aan het gebruik van de vijf g-vragen.

De vijf g-vragen

1. Wat was de *gebeurtenis* waarin het gedrag plaatsvond?
2. Wat waren de *gedachten* van de werkzoekende in armoede?
3. Wat waren de *gevoelens*?
4. Wat was het *gedrag*?
5. Wat waren de *gevolgen*, waar leidt het gedrag naartoe?

Hoe de werkzoekende op deze situatie reageert, vertelt veel over de manier waarop de werkzoekende omgaat met negatieve ervaringen en tegenslagen. Soms heeft de werkzoekende wat tijd nodig om andere perspectieven of uitdagingen te zoeken. Een gesprek met de psycholoog of de dienst die de testen afgenomen heeft, helpt veel in het verwerkingsproces. Vaak wordt het bespreken van de testresultaten niet meer meegenomen in de verdere begeleiding vanuit het idee: wat ben ik er mee? Maar we denken dat het zinvol is om deze bespreking aan te gaan, eventueel in een trio-gesprek (werkzoekende, psycholoog en trajectbegeleider). De inzichten zullen veel ruimer zijn dan het negatieve aspect: het niet slagen voor de test. Het geeft bijkomend inzicht in wat er gevraagd en verlangd wordt voor dergelijk beroep. Daarnaast zullen de testen ook sterke aspecten opleveren, die de trajectbegeleider kan meenemen naar verdere competentie-analyse of ruimere inzichten.

Vanuit gedeelde inzichten kan er dan worden bijgestuurd, kan er opnieuw worden gepland en kunnen doelstellingen en perspectieven terug helder worden verwoord.

3. Bemiddelen en samen solliciteren

3.1 Matchen van vraag en aanbod

Solliciteren is een opdracht voor de werkzoekende, maar het is aan de trajectbegeleider om te bemiddelen tussen werkgever en werkzoekende als dit nodig is. Wat is bemiddelen? In Van Dale vind je de volgende omschrijving: het tussenkomen tussen twee of meer partijen om een overeenkomst tot stand te brengen. In het kader van dit handboek kunnen we bemiddeling omschrijven als stappen die de trajectbegeleider zet naar de werkgever met het oog op de het verhogen van de tewerkstellingskansen van de werkzoekende bij die bepaalde werkgever, met een arbeidsovereenkomst tot gevolg. Deze stappen kunnen bestaan uit verschillende acties, zoals telefonisch contact, aanwezig zijn tijdens het sollicitatiegebeuren, enz.

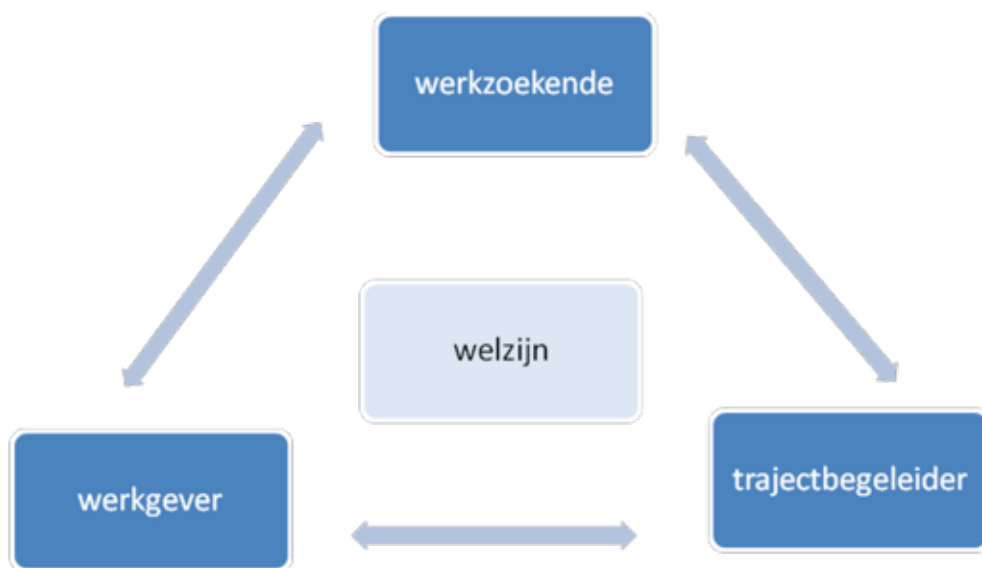
Voorwaarde om goed te kunnen bemiddelen is dat de trajectbegeleider een goed overzicht van de krachten/competenties van de werkzoekende heeft (aanbodzijde) enerzijds en de vragen en eisen van de werkgever (vraagzijde) anderzijds. In de praktijk komt het er op neer dat een trajectbegeleider in staat is om op basis van een zoekprofiel een geschikte tewerkstelling te vinden, in het normaal of beschermd circuit.

Samengevat

De trajectbegeleider kan de werkgever overtuigen van de kwaliteiten van de werkzoekende in armoede. Dit vereist speciale vaardigheden van de trajectbegeleider om vraag en aanbod te matchen. De trajectbegeleider werkt aan een optimale relatie met de werkzoekende in armoede en bouwt met de werkgever een vertrouwensvolle relatie uit zodat uitsluitingsmechanismen en/of vooroordelen worden doorbroken.

3.2 De driehoeksverhouding

Het activeringsverhaal speelt zich af in een driehoeksverhouding tussen de werkzoekende in armoede, de werkgever en de trajectbegeleider, indien nodig blijvend in combinatie met andere welzijnsorganisaties.



Figuur 22. Driehoeksverhouding tussen werkzoekende, werkgever en trajectbegeleider (© Sannen, Driessens & Verboven, 2011)

De trajectbegeleider blijft binnen deze driehoek *integraal* werken. De kwaliteit van deze driehoeksverhouding is bepalend voor het slagen van het activeringstraject (met name een duurzame tewerkstelling). We kunnen spreken van een *dubbele activering*, zowel van de werkzoekende in armoede als van de werkgever.

3.3 Een succesverhaal

We gaan kijken naar de praktijk in het ESF-project. In wat volgt worden de stappen en acties beschreven, die een trajectbegeleider zet om een werkzoekende in armoede aan het werk te krijgen nadat de vacatureselectie heeft plaatsgevonden. In het algemeen kunnen we vaststellen dat de trajectbegeleider een erg persoonlijke en gedreven benadering heeft, achter de werkzoekende gaat staan en gelooft in zijn/haar mogelijkheden.

1. De trajectbegeleider *contacteert* de werkgever *persoonlijk* (los van wat er vermeld stond als sollicitatieprocedure op de vacature). Met allerlei schotten tussen de interne diensten werd pragmatisch omgegaan eventueel in overleg met de vacaturebeheerder. Een voorbeeld om dit te verduidelijken.

Een vacature wordt beheerd door een vacaturebeheerder. Het is belangrijk dat de afspraken tussen de vacaturebeheerder en de werkgever door de trajectbegeleiders gerespecteerd worden. Om af te wijken van een aangegeven procedure wordt er eerst contact opgenomen met de vacaturebeheerder met de vraag of persoonlijk contact met de werkgever wenselijk is.

2. De trajectbegeleider *bemiddelt* en legt uit waarom de werkzoekende een geschikte kandidaat is. De trajectbegeleider *informeert neutraal* over de sterke kanten van de werkzoekende en geeft aan welke meerwaarde deze werkzoekende voor het bedrijf/de werkgever kan hebben.
3. De trajectbegeleider *luistert* objectief naar de argumenten van de werkgever, luistert naar mogelijke weerstanden en bespreekt deze. Pas daarna werd de 'koffer met tewerkstellingsmaatregelen' boven gehaald.

De plaatselijke RESOC's (Regionaal Sociaal Economisch Overlegcomité) kunnen helpen bij het opstellen van een diversiteitsplan. Dit is een Vlaamse subsidiemaatregel, waarmee een bedrijf kan investeren in het personeelsbeleid. De subsidie kan aangewend worden om opleiding en consultancy in te huren en/of om loonkosten te recupereren van medewerkers die een (interne of externe) opleiding volgen of die nieuwe instrumenten ontwikkelen ten behoeve van de onderneming. Bovendien kan men voor het opstellen en opvolgen van het diversiteitsplan rekenen op de gratis begeleiding van een RESOC – projectontwikkelaar. Naast deze Vlaamse subsidiemaatregel, bekijk je samen met de werkzoekende voor welke tewerkstellingsmaatregelen de werkzoekende in aanmerking komt. Raadpleeg hiervoor de website www.aandeslag.be. Voor het solliciteren is dit een extra troef!

4. De trajectbegeleider *vraagt naar een persoonlijk sollicitatiegesprek*, is volhardend en geeft nogmaals aan te geloven in de werkzoekende. Een trajectbegeleider in het project geeft aan dat geloven in de werkzoekende enerzijds soms een stap in het duistere is, want je weet dat het altijd door omstandigheden verkeerd kan aflopen. Anderzijds is 'geloof' een krachtig signaal. En als wij het als openbare dienst niet opnemen voor de werkzoekende, wie zal het dan doen? De VDAB heeft heel wat knowhow en expertise bij elkaar. Het komt er op neer deze te bundelen, samen te brengen zodat de werkzoekende (en werkgever) er beter van wordt.

Een trajectbegeleider aan het woord:

“Ik ken mijn werkzoekende door en door, ik ken de knelpunten. Ik heb vertrouwen gekregen, want vertrouwen groeit wederzijds. Ik zie ook heel duidelijk met welke motivatie de werkzoekende in armoede aan de slag gaat, welke onvoorziene omstandigheden er zich aandienen en hoe de werkzoekende hiermee omgaat. Toen de werkgever twijfelde tussen haar en nog een andere kandidaat, heb ik ten volle gepleit voor de meerwaarde van deze vrouw. Ik heb twijfels over de inactiviteitsperiode kunnen wegnemen bij de werkgever omdat ik goed wist wat er gebeurd was. Zij verdiende een kans. Ik denk dat mijn overtuigingskracht de werkgever over de brug heeft gehaald. Ze kon aan de slag. Werkzoekenden in armoede en kansengroepen in het algemeen hebben dat extra zetje nodig.”

5. *Bereid samen met de werkzoekende het sollicitatiegesprek voor.* Deze gezamenlijke voorbereiding is een must. Het geeft je de kans om krachten en eventuele aandachtspunten op een rij te zetten en de mogelijke risicofactoren en (externe) hulpbronnen in het kader van een tewerkstelling te visualiseren. Jij als trajectbegeleider hebt inzicht verworven in de aspiraties, dromen, technische competenties en sleutelcompetenties van de werkzoekende in armoede. Jij als trajectbegeleider kent de knelpunten op de verschillende welzijnsdomeinen en je beseft maar al te goed hoe hard de werkzoekende moet knokken. Ook zie jij de opportuniteiten van een bepaalde vacature en hertaalt deze voor de werkzoekende. Met hertalen bedoelen we dat je aangeeft waarom je denkt dat deze vacature geschikt is. Ook de werkzoekende kan aangeven waarom hij/zij een geschikte kandidaat is, het is een eerste stap naar het sollicitatiegesprek. Misschien kan je samen met de werkzoekende naar een tweedehandswinkel gaan om binnen het vooropgestelde budget een mooi hemd of jas te kopen.
6. De trajectbegeleider stelt voor om eventueel *mee te gaan* naar het sollicitatiegesprek. Een beetje plankenkoorts voor het sollicitatiegesprek heeft iedereen. Een goede voorbereiding, ook praktisch, is noodzakelijk. Neem ik de bus, trein, tram, auto, fiets? Indien je samen beslist om mee te gaan en aanwezig bent bij het sollicitatiegebeuren, vraag je aan de interviewer of het geen probleem is dat jij erbij bent. Indien je weerstand voelt, geef je aan waarom het belangrijk is dat jij erbij bent.

Een trajectbegeleider aan het woord:

“Ik merkte dat de werkgever verder inzoomde op haar inactiviteitsperiode. De werkzoekende werd emotioneel en begon in geuren en kleuren te vertellen wat er gebeurd was. Ik heb dit kunnen afblokken door te zeggen dat het nu niet de juiste situatie was om er verder op in te gaan. Verzanden in een emotionele situatie tijdens een sollicitatie zou geen geschikt moment geweest zijn.”

7. De trajectbegeleider *volgt* het sollicitatiegebeuren bij de werkgever *punctueel op*. Concreet betekent dit dat de trajectbegeleider de fasen van het selectiegebeuren achterhaalt. De trajectbegeleider tracht te weten te komen wanneer de werkgever zijn beslissing tot aanwerving neemt. De trajectbegeleider zorgt er voor dat de werkgever de kandidaat niet uit het oog verliest. De trajectbegeleider houdt de vinger aan de pols alsof het zijn eigen sollicitatie was.
8. Ook als de werkzoekende een negatief antwoord heeft gekregen van de werkgever, kan het aangewezen zijn de werkgever opnieuw te contacteren met de vraag waarom betrokkene niet aangeworven werd. Bevraag *de werkgever* over de competenties van de werkzoekende. Welke waren

volgens hem oké? Welke competenties moeten nog ondersteund worden? Is er iets fout gelopen tijdens het gesprek, waardoor hij ging twifelen aan de inzet van de werkzoekende? Enzovoort.

In het vorige hoofdstuk hebben we het gehad over omgaan met crisissen en weerstanden. Onvoorziene omstandigheden kunnen altijd opduiken. Tracht deze knelpunten om te buigen naar krachtgerichte leerprocessen, waarbij open en eerlijk gecommuniceerd wordt.

Peter had een geschikte vacature gevonden als magazijnarbeider. Hij had hiervoor telefonisch gesolliciteerd en mocht van de werkgever op gesprek komen. De trajectbegeleider had het gevoel dat ze er bijna waren, dat er vertrouwen was na de vele gespreksuren en het bieden van ondersteuning op een aantal welzijnsthema's. De trajectbegeleider had met hem afgesproken om samen naar de werkgever te gaan, maar als puntje bij paaltje kwam, daagde de werkzoekende niet op. De trajectbegeleider was ontgoocheld. Na al die inspanningen stuurde de werkzoekende zijn kat. Hoe kon dat nu? Terug op het werk trachtte de trajectbegeleider de werkzoekende telefonisch te bereiken. Maar dat lukte niet. Ze sprak een boodschap in met de vraag terug contact op te nemen. Na enkele dagen belt de werkzoekende op. Hij was niet komen opdagen omdat hij schrik had om te solliciteren, schrik had om weer een negatieve ervaring op te doen. Ze spraken af om in de toekomst nog beter het sollicitatiegesprek voor te bereiden (sollicitatietraining kan een optie zijn). De trajectbegeleider vond het belangrijk dat de werkzoekende ook verantwoordelijkheid leerde nemen voor zijn gedrag en gaf aan dat hij zijn excuses moest aanbieden aan de werkgever omdat hij niet was komen opdagen. Ook verwoordde de trajectbegeleider haar gevoelens en ontgoocheling toen ze constateerde dat de werkzoekende niet was komen opdagen. Samen besloten ze om in het vervolg het sollicitatiegesprek beter voor te bereiden. Sollicitatietraining was op dat ogenblik geen optie omdat Peter zo snel mogelijk aan het werk wilde als magazijnarbeider.

We leren dat door het zetten van een aantal stappen (solliciteren) opnieuw een aantal knelpunten kunnen opduiken (bijvoorbeeld angst om te solliciteren). Begeleiden wordt dan een *cyclisch proces*. De angst om te solliciteren was doorheen de verschillende gesprekken niet duidelijk geworden. De werkzoekende had er ook niet over gesproken, dus de trajectbegeleider had er geen weet van en kon er ook geen gerichte actie aan koppelen. Door deze ervaring leerde de trajectbegeleider dat ze in de toekomst ofwel het sollicitatiegesprek beter kon voorbereiden, ofwel sollicitatietraining een mogelijk oplossing kon bieden om faalangst weg te nemen. De mogelijke acties werden verder besproken met de werkzoekende.

Als we vastlopen in het traject, kan het handig zijn om het schema voorgesteld in vorig hoofdstuk onder 6.3 te gebruiken. Wat weten we wel? Wat weten we nog niet? En tot welke in- en uitzichten komen we?

4. De welzijnsdomeinen blijvend in de gaten houden tijdens de opleiding of tewerkstelling

Het starten in een opleiding of het hebben van een job betekent voor werkzoekenden in armoede niet altijd dat alle welzijnsthema's van de ene op de andere dag opgelost zijn. Ook leert de realiteit dat een als-dan-traject - eerst de welzijnsthema's oplossen en dan pas de werkzoekende aan het werk helpen - niet voor iedere werkzoekende werkt. Soms zal dit zo zijn, maar in de meeste situaties is een *integraal traject* te verkiezen waarbij welzijn wordt ontsloten in functie van het uitgetekende opleidings- of tewerkstellingstraject.

Willen we kansen bieden tot *duurzame* groei en tewerkstelling, dan zullen welzijnsthema's ook tijdens de opleiding of tewerkstelling de nodige aandacht, ondersteuning, afstemming en opvolging vergen. Contacten met welzijnsorganisaties vinden doorgaans plaats tijdens de kantooruren. Hoe stem je een voltijdse job of opleiding af op de gespreksmomenten bij diverse diensten tijdens de dag? Dikwijls loopt het hier mis. Leven in armoede brengt heel wat organisatie met zich mee. De werkzoekende moet organisatietalent hebben om alle afspraken bij te houden en in te plannen, en dat terwijl hij voltijds aan de slag is. De ene dag moet de werkzoekende naar de gezinsondersteuning, de andere dag is er een overleg in de school, vervolgens moet hij naar het OCMW in het kader van budgetbegeleiding. Iedere organisatie heeft eigen doelstellingen en actiepunten te realiseren. Het kan aangewezen zijn om een W²-overleg te organiseren.

Het is van fundamenteel belang dat de trajectbegeleider een *overzicht* krijgt van alle welzijnsthema's die er spelen in het leven van de werkzoekende in armoede, zodat afstemming tussen de verschillende diensten mogelijk wordt en de werkzoekende een job kan aanvaarden. Dat vraagt *overleg* en *afstemming* tussen de verschillende diensten. De trajectbegeleider gaat hier instrumenteel aan de slag.

Een voorbeeld: afstemmen tussen diensten:

Zo was er Mathilde, die voltijds aan de slag ging als logistiek assistent in een ziekenhuis. Ze had een dochter in het buitengewoon onderwijs, de opvoedingsondersteuning kwam twee keer in de maand langs in het gezin. De trajectbegeleider anticepeerde op deze situatie door te vragen: 'Hoe ga je dit allemaal georganiseerd krijgen? Wat kunnen we doen opdat je tewerkstelling zo vlot mogelijk zou verlopen?' De trajectbegeleider nam het initiatief om de sociaal assistent van het buitengewoon onderwijs en de opvoedingsondersteuning samen te roepen zodat de tewerkstelling alle slaagkansen had enerzijds en de contacten met de diensten gegarandeerd bleven anderzijds. Het resultaat was dat de opvoedingsondersteuning tijdens de avond kon plaatsvinden en dat de sociale assistente van het buitengewoon onderwijs in overleg met de klastitularis beslist heeft om te werken met een weekverslag.

Vraag hierbij is, moet je dit allemaal voor de werkzoekende in armoede organiseren? Is dit de taak van de trajectbegeleider? Gaat dit niet wat té ver?

We raden aan om te kijken naar wat de werkzoekende nodig heeft. Het is misschien niet nodig om de verschillende welzijnsdiensten samen te brengen. Als trajectbegeleider breng je in overleg met de werkzoekende in kaart in welke mate de tewerkstelling impact heeft op de bestaande contactmomenten bij de verschillende welzijnsorganisaties. Misschien zullen in het kader van de tewerkstelling of opleiding een aantal overlegmomenten met de betrokken welzijnsorganisaties verschoven worden.

Zo zie je dat de trajectbegeleider verschillende rollen heeft: van bemiddelaar tot organisator. We mogen er zeker niet aan voorbij gaan dat werken met mensen in armoede, of met kansengroepen in het algemeen, meer vergt dan de doorsnee werkzoekende. Het vraagt ruimer kijken dan de vooropgestelde taakinhouden. Uiteraard moet de trajectbegeleider hiervoor van het management het mandaat krijgen.

Samengevat

We willen dat de werkzoekende *duurzaam* aan de slag gaat en/of zijn opleiding volhoudt. Dat betekent dat de trajectbegeleider in het belang van de werkzoekende een aantal samenwerkingsvragen (afstemmingsvragen) moet stellen voordat de werkzoekende in armoede aan de slag gaat of een opleiding start.

Volgende checklist kan gebruikt worden om na te gaan welke welzijnsdomeinen blijvende aandacht vragen tijdens de opleiding of tewerkstelling. Hierbij ga je vooral instrumenteel en pragmatisch te werk.

Zicht op welzijnsthema's in functie van het uitgestippelde opleidings- of tewerkstellingstraject.

- Heb je de welzijnsdomeinen in kaart gebracht?
- Heb je een inventaris gemaakt van de afspraken die de werkzoekende moet nakomen bij de verschillende welzijnsdiensten?
- Is een telefonische afstemming of W²-overleg tussen de verschillende welzijnsorganisaties noodzakelijk?
- Neemt de toekomstige werkgever of opleidingsverstrekker deel aan het W²-overleg?
- Hoe kan je samen met de verschillende welzijnsdiensten werken aan betere afstemming tussen werk én welzijn? Is een aanpassing van het opleidings- of tewerkstellingstraject noodzakelijk? Of kunnen afspraken met de welzijnspartner plaatsvinden tijdens de middagpauze?

Wat in geval van nood?

- Weet de werkzoekende wie hij kan contacteren bij ziekte of bij ziekte van de kinderen?
- Kan de werkzoekende in deze situatie een beroep doen op het nabije netwerk? Indien ja, kunnen deze flexibel ingeschakeld worden?
- Indien er geen netwerk is, kan er een beroep gedaan worden op het ziekenfonds als er zieke kinderen zijn?

Een goede voorbereiding is al een hele stap. Er zullen wellicht nog meerdere stappen nodig zijn om een tewerkstelling of opleiding voor te bereiden. Een goede voorbereiding voorkomt panieksituaties of het niet handelen uit onwetendheid (bijvoorbeeld niet verwittigen van een werkgever bij ziekte). Uiteraard kunnen we het leven van mensen in armoede niet voorspellen en er zullen nog heel wat onvoorziene omstandigheden de kop op steken. Maar als trajectbegeleider moet je met zorg de werkzoekende ondersteunen en voorbereiden op deze nieuwe stap. Slaagkansen zullen mee verhogen in de mate waarin jij, als trajectbegeleider, gelooft in de werkzoekende en stapsgewijs en op voorhand een aantal zaken bespreekt.

Op de werkvloer is de combinatie van werk met een zorgtaak voor de kinderen gebruikelijk geworden. De integratie van welzijnsthema's en het belang om die te combineren met werk, wordt nog niet altijd (h) erkend en eerder gezien als een knelpunt. De nodige afstemming en het bieden van de nodige flexibiliteit, zowel vanuit de werkgever als vanuit de werkzoekende, kunnen hierbij aangewezen zijn.

5. Blijvend opvolgen en terugkoppelen

Ook tijdens het volgen van een opleiding en tijdens een tewerkstelling zal je *terugkoppelingsmomenten* moeten inplannen zodat er tijdig kan worden ingegrepen waar nodig. Heb je een terugkoppelingsmoment ingepland in je agenda? Dat is nodig om de vinger aan de pols te houden en af te toetsen of de tewerkstelling of opleiding loopt zoals verwacht. Soms zal het nodig zijn systematisch overleg met de werkgever of opleidingsverstrekker in te lassen zodat je goed kan opvolgen hoe de opleiding/tewerkstelling verloopt.

We mogen niet vergeten dat in het leven van de werkzoekende in armoede vaak onverwachte omstandigheden voorkomen, bijvoorbeeld de dreiging om uit het huis gezet te worden door een huurachterstand.

Beluister het verhaal. Bespreek welke acties de werkzoekende zelf kan ondernemen bij een onvoorziene situatie en welke acties de nodige ondersteuning, coaching of afstemming met welzijnsdiensten vereisen. Soms kan het aangewezen zijn een beroep te doen op de interne dienstverlening van het bedrijf. Grote bedrijven hebben vaak een sociale dienst, die de werknemers mee kan ondersteunen. Uiteraard overleg je dat eerst met de werkzoekende.

We mogen niet vergeten dat de stap naar een nieuwe job heel wat uitdagingen met zich meebrengt. Daarom kan een ondersteunende, coachende aanpak van de werkgever in de eerste maanden noodzakelijk zijn of kan de trajectbegeleider, die de werkzoekende begeleidt en ondertussen ankerfiguur werd, de *nazorg* verder opnemen.



Hoofdstuk 6

Het verhaal van Annelies

In dit hoofdstuk illustreert het verhaal van Annelies hoe de eerder beschreven theorie en tips in praktijk werden gebracht tijdens het ESF-project. Het betrof een trajectbegeleiding met vallen en opstaan doorheen de drie cycli van de spiraal. Met dank aan de betrokken werkzoekende die bereid was om haar verhaal te delen.

Annelies is een *alleenstaande jonge vrouw* van 25 jaar, gescheiden en zonder kinderen. Ze werd aangemeld via Modem, een wijkgerichte laagdrempelige eerstelijns werking. Ze wil vast werk, maar weet niet goed hoe dit te vinden. Ze komt uit een groot gezin, leeft van een klein inkomen (inkomen als schoolverlater en heeft een collectieve schuldenregeling). Gelukkig heeft ze een lage huishuur (250 euro per maand).

In de exploratiefase wordt duidelijk waarom het haar niet lukt om een vaste job te vinden.

Haar *studies* middelbaar onderwijs zijn niet goed gelopen. Ze volgde beroepsonderwijs, richting 'personenzorg'. Ze wil nu een opleiding volgen om haar *droomjob als verpleegkundige* te verwezenlijken. Een opleiding 'verpleegkundige' werd overwogen, maar dat kan voorlopig niet wegens van de schuldenproblematiek. Haar schuldbemiddelaar zet haar sterk onder druk en dringt aan op een korte opleiding. Annelies haar *drijfveer* voor het volgen van een bijkomende opleiding is dat ze *meer geld* wil verdienen om snel *uit de schulden* te geraken.

Samen met de trajectbegeleider zoekt ze uit welke opleiding mogelijk en wenselijk is. In overleg wordt er gekozen voor een *haalbaar alternatief*: de opleiding van 'Polyvalent verzorgende'. Voorlopig wil ze werk zoeken in de bejaardenzorg met behoud van de droom om na enkele jaren werk in die zorgfuncties, toch de opleiding van verpleegkundige aan te vatten. Haar *doelstelling* op korte termijn wordt de *opleiding van 'polyvalent verzorgende'* volgen en voltooien.

Kortom, Annelies is bereid om de lat lager te leggen en ze gaat over tot *concrete actie*. Via de computer van de trajectbegeleider heeft ze zich ingeschreven voor een *infosessie* over de opleiding 'polyvalent verzorgende'. Ze was echter 10 minuten te laat en werd niet meer toegelaten. Ze stond even voordien op een fout adres. De infobladen waren verwarrend voor haar. Kwaad belt ze haar trajectbegeleider. Wanneer ze na een bemiddelingsactie toch wordt binnengelaten maakt ze zich opnieuw kwaad omdat ze een deel van de informatie niet meer krijgt en wordt ze buiten gezet. Ze dient een klacht in bij de VDAB. De trajectbegeleider maakt onmiddellijk een nieuwe afspraak met haar. Wanneer ze de trajectbegeleider opnieuw ontmoet, is haar kwaadheid reeds wat getemperd en maakt ze zich vooral zorgen over haar kansen.

■ 'Zouden ze me nu nog een kans geven? Zou ik de opleiding nog mogen volgen?'

Ze krijgt te horen dat de klacht geseponneerd is en dat aanvaardt ze. Ze leert uit deze ervaring dat ze ervoor moet zorgen dat ze bij afspraken zeker moet weten wat het juiste adres is.

De *psychotechnische testen* die ze moet afleggen om toegang te krijgen tot de opleiding, lopen niet goed. Ze is *niet geslaagd*. In een volgend gesprek met de trajectbegeleider zoeken ze samen hoe ze dit kunnen begrijpen. Ze proberen te telefoneren voor uitleg over de resultaten, maar krijgen geen gehoor. De trajectbegeleider krijgt van Annelies het mandaat om later zelf opnieuw te proberen. Er wordt haar

meegedeeld dat Annelies vooral snelheid van leren mist. Haar intellectuele capaciteiten liggen minder hoog dan verwacht. Bij de terugkoppeling van deze resultaten, neemt Annelies dit gelaten op. De test maakte haar heel zenuwachtig en bang en die stress zorgde er ook voor dat het bijna niet kon lukken. Ze was mentaal niet vrij. Ze moest erdoor zijn en dat bracht veel onzekerheid met zich mee. Ze kan dit *benoemen en kijken naar zichzelf*. Maar uiteindelijk lijkt ze er niet al te zwaar aan te tillen. Ze duwt deze realiteit weg, valt niet in een put en blijft gemotiveerd om andere mogelijkheden te onderzoeken.

Deze crisissituatie brengt *nieuwe gedeelde inzichten*, over de context waarin ze leeft, hoe ze omgaat met tegenslag en over haar veerkracht.

Tussen de droom om verpleegster te worden en de uitdrukkelijke wens om geen 'hamburger jobs' te doen, leek de opleiding voor 'Polyvalent verzorgende' een haalbaar en wenselijk alternatief. Als dit niet kan, blijft de trajectbegeleider *toch stimuleren om voor een opleiding te kiezen*. Ze voelt de trots van haar werkzoekende, haar behoefte aan erkenning als een volwaardig iemand. De werkzoekende wil tonen dat ze iets waard is.

Ook de *vastzettende context* wordt steeds duidelijker.

Annelies is namelijk een belangrijke *steunfiguur voor haar familie*. Ze zorgt voor haar invalide zus die veel medische kosten heeft. Ze neemt ook de zorg op voor de kinderen van haar zus. Ze leent vaak geld dat ze niet kan terugbetalen. Ook dat geeft stress. Ze heeft dus sociale contacten, maar deze zijn ook stressvol. Een passende balans van geven en nemen is zoek en ze wordt geconfronteerd met de onvrijheid veroorzaakt door een gemis aan voldoende middelen.

Via deze *gezamenlijke, meer diepgaande exploratie op verschillende levensdomeinen*, versterkt Annelies ook haar *kritisch bewustzijn*. Door de juiste vragen te stellen, komt ze op verhaal. Deze ordening zorgt voor een toenemend bewustzijn waar ze kracht uit put. Ze reflecteert over het geheel waardoor ze ook in de gelegenheid komt om te kiezen of ze zo verder wil. De trajectbegeleider neemt haar verhaal niet uit handen. Ze helpt taal te geven door gerichte vragen te stellen. De werkzoekende maakt zelf de verbindingen en dat is een belangrijk leerproces. Ze kijkt naar zichzelf en maakt zelf haar keuzes.

De trajectbegeleider neemt niet over en stelt enkel de vraag:

'Wat kan ik nu voor je doen? Tijd voor nieuwe actie?'

Daarop volgde een heel *concrete vraag*.

'Ze gaan mijn elektriciteit op een minimum zetten en ik kan mijn de budgetmeter niet opladen.'

De trajectbegeleider neemt dit verder op. Annelies heeft op haar beurt *een nieuwe opleiding gevonden*. Ze legt haar idee voor aan de trajectbegeleider.

'Ik kan een opleiding volgen voor hulpagent bij de politie van Antwerpen, een opleiding die van in het begin betalend is.'

Er ontstaat een *nieuwe dialoog*. De trajectbegeleider bevestigt of dit echt is wat ze wil. Daarop antwoordt ze bevestigend. 'Ja, dit is toch ook met mensen werken, dat moet je als politieagente toch kunnen?' Met de computer van de trajectbegeleider kan ze het inschrijvingsformulier downloaden en ze schrijft zich in. Ze neemt aan de sporttest deel. Ze krijgt informatie over wat verwacht werd bij de rest van de testen en

wordt verwezen naar een site waar ze kan oefenen. Ze oefent samen met de trajectbegeleider, die op die manier ook inzicht verwerft in de knelpunten. De taaltesten waren moeilijk. Ze kent geen gezegdes en maakt zeer veel dt-fouten. De trajectbegeleider spiegelt dat dit wel belangrijk is, bijvoorbeeld voor de opmaak van een PV. De werkzoekende blijft 3 maanden lang oefenen, met het familiale appèl ertussen. Dan volgt de preselectie in Brussel. Annelies neemt uit financiële overwegingen een enkel treinticket, vanuit de overweging dat ze misschien met iemand kan terugrijden. Dat lukt niet. Na de testen springt ze op de trein terug zonder ticket en krijgt een boete. Ze haalt de testen weer niet. Kortom, er kunnen *te weinig individuele bronnen en bronnen uit de omgeving* gemobiliseerd worden om de concrete doelstelling te halen.

Maar ook na deze teleurstelling geeft ze niet op. Ze wil niet te veel geconfronteerd worden met wat niet lukt en voelt de hete adem van schuldbemiddelaar in haar nek. In haar omgeving krijgt ze niet veel waardering. Ze begint nu toch naar *vacatures* te kijken. Ze zoekt in de vacatures van VDAB en zoekt op de site van Regio-Jobs. Ze legt daarbij de *lat zeer laag*. Ze ziet *poetshulp als een tijdelijke mogelijkheid* om haar schulden afbetaald te krijgen.

Via het rekruteringsbureau van een ziekenhuis krijgt ze een *halftijdse functie* aangeboden. Annelies overweegt om dit te weigeren omdat een deeltijdse job haar niets opbrengt. Ze neemt contact op met de rekruteerder, die haar vertelt dat een start via een halftijdse job een noodzakelijke procedure is, maar dat er daarna een verlenging met uitbreiding van contract mogelijk is. Dat voorstel maakt dat ze toch op het aanbod wil ingaan, maar daarvoor heeft ze het fiat van de schuldbemiddelaar nodig. Ze ziet het niet zitten om haar deze vraag te stellen. De trajectbegeleider stelt voor om voor haar te *bemiddelen*. Het wordt een harde onderhandeling. De *schuldbemiddelaar* heeft een heel negatief beeld van Annelies. De trajectbegeleider overtuigt haar van de inzet en inspanningen van Annelies, waardoor ze de toestemming krijgt om het jobaanbod te aanvaarden. Annelies wil onmiddellijk aan de slag, maar het duurt nog 2 maanden vooraleer ze haar eerste contract krijgt.

Daarnaast deed Annelies ook een aanvraag voor poetshulp in de bejaardenzorg. Als ondersteuning schreef de trajectbegeleider een *aanbevelingmail*. Er gaat enige tijd over de procedure en na opvolging blijkt dat Annelies mag komen solliciteren. *Samen met de trajectbegeleider zoekt ze uit hoe ze er geraakt*. Na de vorige negatieve ervaring, vraagt ze de trajectbegeleider of ze *wil meegaan* tot aan de deur, zodat ze zich zeker op de juiste plaats aanmeldt. Wanneer een voor haar bekende vrouw het lokaal van de sollicitatie verlaat, schiet ze in paniek en concludeert:

■ *'Die is sterker en slimmer. Die zal het wel hebben.'*

De trajectbegeleider wordt op dat moment een belangrijke *steunfiguur* die de balans in het midden houdt en haar aanmoedigt.

■ *'Annelies, we gaan ons daar nu niet door laten doen. Weg met dat bange kind, laat die sterke vrouw nu naar binnen gaan.'*

Annelies gaat alleen naar binnen. De trajectbegeleider wacht haar op en informeert naar hoe het liep. Het werd een positief gesprek. Ook de trajectbegeleider is opgelucht, geeft een pluim en informeert naar het verschil met die blokkerende psychotechnische proeven. *'Deze vrouw was heel vriendelijk en stelde me op mijn gemak'*. Ze gaf voldoende informatie over het vervolg van de procedure, op een manier die perspectief biedt.

De trajectbegeleider verzamelt de krachten van de werkzoekende, maar bewerkt in haar bemiddeling ook de omgeving. En deze omgeving biedt op zijn beurt ook kansen en mogelijkheden, op een respectvolle manier. De trajectbegeleider verhoudt zich op een *krachtgerichte* manier op de keuzes die Annelies maakt en de stappen die ze zet. Ze wordt een betrouwbare steunfiguur die helpt richting te geven, die achter haar staat en faciliterende interventies biedt. Annelies blijft zelf aan het stuur zitten, doet aan krachtontwikkeling en reflectie, wat haar kansen op een succeservaring doen toenemen.

Annelies combineert nu 2 jobs en kon bij de herziening van de collectieve schuldenregeling voor de arbeidsrechtbank met een positief verhaal komen. Die combinatie lijkt haalbaar omdat het gaat om waardig werk, omdat de familie haar nu wel respecteert en minder een appèl op haar doet, omdat dit perspectief biedt.

Reflectie: Waarom is dit gelukt? Waar liggen de sleutels van dit succesverhaal?

- De trajectbegeleider zag de *kwaliteiten en competenties* van de jonge vrouw, benoemde ze, naast de valkuilen en de risico's.
- De trajectbegeleider *geloofde in de werkzoekende* die ze begeleidt en geeft haar nieuwe hoop. Voorwaarde is wel dat ze kan werken met een eerlijke vraag van gemotiveerde mensen. Dat is een belangrijk gedeeld uitgangspunt. Dan kan ze zich *invoegen in het verhaal en de wensen van de werkzoekende*. Een werkzoekende van wie de inzet duidelijk wordt, biedt een trajectbegeleider ook veel argumenten om *voor haar te pleiten*. Dat is vaak nodig, bij andere diensten, schuldbemiddelaars welzijnswerkers, werkgevers, opleiders.
- In dit verhaal werd er telkens opnieuw gebotst op de beperkte realiteit van mogelijkheden. *Falen moet kunnen* en toegelaten worden.
- De trajectbegeleider is met Annelies een *proces* gegaan om een *waardig haalbaar alternatief* te vinden na ervaringen van mislukking. Een *periode van zoeken en aftasten* bleek hier nodig.
- De relationele dynamiek werd een proces van *continue afstemming en bijsturing*.
- Annelies krijgt nu begeleiding op de werkvloer en die begeleidster werkt in *overleg* met de trajectbegeleider. *Annelies blijft aan het stuur zitten*.

Een kwetsbaar verhaal met perspectief.





Hoofdstuk 7

Empowerende condities

In dit handboek staat de individuele hulpverleningsrelatie tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende in armoede centraal, indien nodig uitgebreid met welzijns-, opleidings- en werkactoren. In wat voorafging reikten we een reeks kapstokken en instrumenten aan met het oog op een krachtgerichte, integrale trajectwerking. *Empowerment van de doelgroep* stond daarbij centraal. Zoals in het eerste hoofdstuk geschetst, omvat het empowermentparadigma een tweevoudige kern. Naast empowerment van de doelgroep, via de ontsluiting en ontwikkeling van de krachten van de doelgroep, is ook het toegankelijk maken van de nodige hulp- en steunbronnen voor deze doelgroep een wezenlijk onderdeel van empowerment. Het betreft hier de zogenaamde '*empowerende condities*'.

Het realiseren van een geïntegreerd werk-welzijnstraject gebeurt immers niet in een maatschappelijk vacuüm. Naast de persoonsgebonden drempels die werkzoekenden in armoede belemmeren bij hun traject naar werk, zijn er andere factoren die positief of negatief kunnen bijdragen tot het slagen van een traject. Het huidige economische klimaat is er één van. Maar ook andere condities kunnen activering bevorderen dan wel belemmeren. De vraag die in dit hoofdstuk centraal staat is welke structurele en organisatorische voorwaarden vervuld moeten zijn om geïntegreerde werk-welzijnstrajecten te realiseren.¹⁵ Wat zijn met andere woorden voorwaarden voor een stimulerende en faciliterende context? Vervolgens bespreken we in een tweede paragraaf in welke spanningsvelden de trajectbegeleider kan terecht komen bij de uitvoering van een geïntegreerd werk-welzijnstraject en reiken we kapstokken aan om hiermee om te gaan.

1. Voorwaarden voor een stimulerende en faciliterende context

1.1 Gemotiveerde trajectbegeleiders

Het begeleiden van werkzoekenden in armoede heeft in de eerste plaats maar kans op slagen als de trajectbegeleiders gemotiveerd en betrokken zijn en de juiste basishouding en vaardigheden hebben. Ter opfrissing geven we nog even de eerder geschetste methodische handelingsprincipes om empowerment en activering in armoedesituaties in de praktijk te brengen weer (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009: 86). We herhalen deze methodische handelingsprincipes omdat ze belangrijk zijn in het kader van de verdere ontwikkeling van de juiste basishouding en vaardigheden.

Krachtgericht

vanuit een erkenning van de kwetsbaarheid, zonder de problemen te negeren, focust de empowermentbenadering op het in kaart brengen van mogelijkheden, bronnen en capaciteiten, zowel bij de werkzoekende als bij zijn omgeving

Positief

vanuit wederzijds respect en vertrouwen tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider wordt gewerkt aan verbetering en versterking

15. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op het tweede tussentijds verslag dat door het Hiva-K.U.Leuven werd opgemaakt in het kader van de opvolging van het project 'Uitdagingen en knelpunten van de methodiek "integrale krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede"' (Sannen L. o.l.v. Van Regenmortel Tine, juni 2010, intern document).

<i>Integraal</i>	er wordt een brede, contextuele kijk gehanteerd die zowel voor werk- als voor welzijnstrajecten oog heeft
<i>Participatief</i>	maximale zeggenschap en invloed van de werkzoekende worden nagestreefd
<i>Inclusief</i>	bijzondere aandacht gaat naar de meest kwetsbare werkzoekenden in armoede en alle actoren die bij de verwezenlijking van de (arbeids-) participatie van de doelgroep betrokken zijn
<i>Gestructureerd</i>	multicomplexe situaties zoals armoede of sociale uitsluiting vragen een geordende en planmatige aanpak
<i>Gecoördineerd</i>	samenwerkingsverbanden en netwerkvorming hebben baat bij een gecoördineerde aanpak

Schema 3. De 7 methodische handelingsprincipes van empowerment (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009)

1.1.1 Gewenste vaardigheden en basishouding

Op basis van een focusgroep met onder meer de trajectbegeleiders en de coördinatoren uit het ESF-project kwamen we tot een vertaling van de zeven handelingsprincipes in volgende vaardigheden en basishouding voor de trajectbegeleider.

Vaardigheden

Krachtgericht kunnen werken

- versterkend werken: vanuit kwetsbaarheid inspelen op de mogelijkheden, interesses en competenties van de werkzoekende in armoede
 - positieve krachten kunnen ankeren
 - flexibel kijken en denken
 - positief kijken
- verbindend werken
 - mogelijkheden en drempels creatief exploreren
 - met de werkzoekende in armoede in dialoog gaan
 - verschillende percepties samenbrengen
 - samen tot nieuwe inzichten komen
 - samenwerking en netwerkvorming uitbouwen

Integraal kunnen werken

- een contextuele kijk hanteren met aandacht voor welzijns- en werkgerelateerde thema's
- eerder een generalist dan een specialist, vanuit een krachtgerichte visie

Inclusief werken

- de nodige sociale hulp- en steunbronnen via netwerking ontsluiten
 - informeel / persoonlijk netwerk: gezin, familie, vrienden, buurt
 - formeel netwerk: hulpverleners, diensten, opleidingsverstrekkers, werkgevers

<i>Gestructureerd werken</i>	■ samen met de werkzoekende in armoede keuzes maken en prioriteiten bepalen rond hulpverlening ■ samen met werkzoekende in armoede het overzicht krijgen en bewaren
<i>Gecoördineerd werken</i>	■ een coördinerende rol opnemen bij de samenwerking met uiteenlopende externe organisaties, zowel op het vlak van werk/opleiding als welzijn (bv. in een W²-overleg)
<i>Gewenste basishouding</i>	
<i>Positieve basishouding</i>	■ werken vanuit respect ■ mensen kunnen blijven motiveren en meekrijgen (zowel werkzoekenden als andere diensten) ■ mildheid en mededogen ■ ontschuldigen in plaats van beschuldigen ■ open houding: onbevooroordeeld kunnen kijken naar de realiteit van mensen in armoede ■ voortdurende alertheid ■ reflexief bewustzijn in het eigen handelen
<i>In dialoog kunnen en willen gaan</i>	■ sociaal ■ luisterbereid ■ inlevingsvermogen / empathie

Schema 4. Gewenste vaardigheden en basishouding voor een trajectbegeleider

1.1.2 Een kritische blik op je eigen basishouding

Krachten van trajectbegeleiders kunnen bij bepaalde werkzoekenden tegengesteld werken en een valkuil worden. Zo kan een spontane, expressieve, open en directe houding werkzoekenden die eerder gesloten, gevoelig, afwachtend en uitgeblust zijn afschrikken en nog meer doen terugtrekken. Een trajectbegeleider dient dan ook in staat te zijn om zijn/haar eigen houding en de effecten daarvan op een werkzoekende kritisch te bevragen en indien nodig aan te passen (bijvoorbeeld tempo vertragen, raakvlakken zoeken).

De centrale vraag hierbij is: wat heeft de werkzoekende nodig, rekening houdend met de ruimere context, aanwezige krachten en gevoeligheden?

1.1.3 Een bereidheid om verschillende rollen op te nemen

De trajectbegeleider neemt, afhankelijk van de mogelijkheden en krachten van de werkzoekenden in armoede en het verloop van het traject, verschillende rollen op.

<i>Procesbegeleider</i>	■ Je ondersteunt integrale werk-welzijnstrajecten
<i>Bronnen ontsluit</i>	■ Je focust continu op het ontsluiten en samenbrengen van krachten, mogelijkheden, talenten en competenties van de werkzoekende in armoede

<i>Toeleider</i>	■ Je leidt de werkzoekende toe naar diverse (welzijns-) diensten, opleidingsverstrekkers en tewerkstellingsactoren
<i>Go-between</i>	■ Je coördineert en bent de go-between tussen de individuele begeleiding en de deelname van de werkzoekende aan een groepsluit
<i>Bemiddelaar</i>	■ Je bemiddelt tussen verschillende systemen - de werkzoekende en de opleidingsverstrekker - de werkzoekende en de potentiële werkgever - de werkzoekende en andere actoren (aangaan van partnerschap)
<i>Signaalfunctie</i>	■ Je hebt een knipperlichtenfunctie naar het beleid

Schema 5. Rolverbreding van de trajectbegeleider

1.1.4 Motivatie en engagement

Naast de nodige competenties, vaardigheden en een aangepaste houding is het van belang dat trajectbegeleiders zelf aangeven dat ze zich voor deze doelgroep willen inzetten. Het dient een *eigen, positieve keuze* te zijn om werkzoekenden in armoede te begeleiden. Interesse in de doelgroep van mensen in armoede en gemotiveerd zijn om met vallen en opstaan kleine stappen te zetten zijn basisvoorwaarden voor deze functie. Werken met een kwetsbare en gekwetste doelgroep kan je als trajectbegeleider immers ook kwetsbaar maken.

Daarnaast vraagt het begeleiden van werkzoekenden in armoede volgend *engagement*:

- Bereid zijn om *samen te werken* met uiteenlopende externe organisaties, zowel op het vlak van werk/opleiding als van welzijn en hierin een coördinerende rol op te nemen.
- *Spilfiguur* zijn in het toeleiden naar andere diensten.
- Bereid zijn om samen te werken met *ervaringsdeskundige(n)* in de armoede (zie verder).
- Bereid zijn om *outreaching te werken* (op huisbezoek gaan, de werkzoekende vergezellen naar diverse diensten: RVA, OCMW, CAW, huisvestingsdienst, mutualiteit, enz.).

In het kader van outreachend werken experimenteerde de VDAB in Antwerpen en Gent. De actie: 'De VDAB komt naar je toe' was een succes. Een trajectbegeleider stelde de dienstverlening van de VDAB voor in een allochtone vrouwengroep, een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting ging naar een Roma woonwagengroep om de dienstverlening van de VDAB uit te leggen.

1.2 Tijd en flexibiliteit voor werkzoekenden én trajectbegeleiders

Naast een doordachte selectie van trajectbegeleiders, laten de belangrijkste voorwaarden om werkzoekenden in armoede te activeren zich samenvatten in twee kernwoorden: *tijd en flexibiliteit*. Beide voorwaarden hebben zowel betrekking op de werkzoekenden in armoede als op de trajectbegeleiders die met hen op weg gaan.

De ruime(re) *tijdsruimte* die voor de begeleiding van werkzoekenden in armoede wordt voorzien, evenals de mogelijkheid om de trajecten *op maat* van de werkzoekende in te vullen, maken dat de trajectbegeleiders *flexibel* kunnen inspelen op problemen en kansen zoals ze zich aandienen. Er is ruimte om te werken aan een verbreed doel - werken aan werk én welzijn – met ruimte voor *pauzeren* (bijvoorbeeld indien een acuut probleem of crisissituatie optreedt), *mislukken* en *herkansen* (bijvoorbeeld wanneer een werkzoekende niet slaagt voor een opleiding), zonder risico op transmissie.

Afspraken met de RVA zijn een belangrijke voorwaarde om trajecten met werkzoekenden in armoede af te leggen. Zoals in voorgaande hoofdstukken geïllustreerd, verlopen trajecten met deze doelgroep vaak niet lineair, maar eerder *circulair*, met vallen en opstaan. Faalervaringen (bijvoorbeeld niet toegelaten worden tot een opleiding of werkervaring, niet slagen in een examen, een sollicitatie zonder aanwerving) zijn soms noodzakelijke stappen om zicht te krijgen op motivatie en competenties te verfijnen.

“Uit mislukkingen leer je pas wat er allemaal nodig is voor deze doelgroep.” (trajectbegeleider)

Een benadering waarbij de werkzoekende in armoede te sterk onder druk wordt gezet om snel een job aan te nemen of in een opleiding te stappen, leidt doorgaans tot (de zoveelste) mislukking. Een menselijke aanpak, waarbij de werkzoekende het tempo aangeeft, geeft de meeste slaagkansen op een duurzaam resultaat. Daar waar in het verleden voor de trajectbegeleiders van de VDAB het rechtsreeks toeleiden naar werk de voornaamste bekommernis was, wordt in het begeleiden van mensen in armoede meer gezocht naar de toeleiding naar een *passende* job. Dit is een ‘zoeken in dialoog’, waarbij gezocht wordt naar een match tussen:

- Wat kan de werkzoekende?
- Wat wil de werkzoekende?
- Wat vraagt de arbeidsmarkt?

Ook binnen de *eigen dienst* moeten de trajectbegeleiders die zich voor deze doelgroep engageren de garantie krijgen dat ze voldoende *tijd* mogen vrijmaken voor deze vaak intensieve trajecten. Ook *buiten het strakke kader* kunnen en mogen werken is een minimale voorwaarde. Op huisbezoek gaan en werkzoekenden begeleiden naar externe diensten of naar een sollicitatiegesprek zijn eerder regel dan uitzondering. Dit dient ook duidelijk gecommuniceerd te worden naar de collega’s. Outreachend werken met mensen in armoede heeft immers ook implicaties voor hen (bijvoorbeeld telefoonpermanentie op momenten dat de trajectbegeleider op verplaatsing is). Flexibiliteit binnen de eigen organisatie houdt daarnaast verband met het flexibel omspringen met interne schotten en (te) strakke plannings. Bestaande modules dienen maximaal flexibel aangepast te worden aan de noden van de doelgroep. Op *organisatorisch* vlak stellen zich de volgende uitdagingen:

- *Omgaan met ‘vrijheden’*: Hoe gaat men als organisatie om met bepaalde ‘vrijheden’ die trajectbegeleiders krijgen in het kader van een dergelijk project (bv. niet steeds op kantoor)?
- *Interne stroomlijning*: De samenwerking met andere actoren binnen de eigen organisatie (bv. bemiddeling, opleiding) vraagt verdere stroomlijning in functie van een ‘intern traject op maat’. Momenteel zorgen de interne ‘regels’ en manieren van werken voor (nodeloze) vertragingen. Zelfs al is er bereidheid om meer flexibiliteit in te voeren, in realiteit is dit nog niet voldoende uitgebouwd.
- *Flexibele planning*: Het is niet gemakkelijk om de begeleiding van deze doelgroep concreet in te plannen. Anticiperen op onvoorziene omstandigheden, uitgestelde afspraken, ... vraagt ruimte in de agenda van de trajectbegeleider.
- *Nazorg*: Een aandachtspunt is tevens de nazorg als de werkzoekende een opleiding volgt of werk heeft gevonden. De zorgen waar mensen in armoede mee zitten, stoppen niet eens men aan het werk is.

1.3 Duidelijke en realistische verwachtingen

Ten aanzien van werkzoekenden in armoede is het van belang dat er van in het begin duidelijk wordt gecommuniceerd wat de bedoeling van een geïntegreerd werk-welzijnstraject is. Er moeten *realistische verwachtingen* gecreëerd worden, in beide richtingen. Hierbij mogen we niet uit het oog verliezen dat we met mensen werken, ook al hebben we bepaalde (doorstroom- of uitstroom-) resultaten voor ogen.

Voor de doelgroep van werkzoekenden in armoede is instroom in een opleiding of doorstroom naar een betaalde baan in het normaal economisch circuit niet steeds realistisch binnen de voorziene tijdspanne en gezien de huidige economische situatie. Bovendien is dit voor sommige werkzoekenden te hoog gegrepen. In het kader van het W²-model werd om die redenen gepleit om de waaier aan activeringsuitkomsten te verruimen naar de sociale economie. Daarnaast werd ook de bredere noemer van 'maatschappelijke aansluiting en ontwikkeling' toegevoegd, waar onder meer vrijwilligerswerk als opstap naar werk en het (tijdelijk) opnemen van zorgtaken een plaats krijgen, zonder de focus op het recht op arbeid te verliezen. Dat sluit tevens aan bij het streven naar '*actief burgerschap*'; een visie die steeds meer aanhangers kent. Tewerkstelling blijft daarin een centrale plaats bekleden, maar is niet langer het enige criterium van succes (Tonkens 2006 in: Steenssens, Sannen e.a., 2008).

1.4 Sensibiliseren en motiveren van werkgevers, opleiders en andere actoren

Eens de werkzoekende klaar is voor de overstap naar een opleiding of werk, gaat de trajectbegeleider allianties aan met de opleidings- en werkgeverszijde. Hierbij denken we aan diversiteitsmanagers, jobhunters, jobkanaal, RESOC en projectontwikkelaars diversiteit. Rekening houdend met het huidige economische klimaat, dat niet alleen een knelpunt is, maar tegelijk een uitdaging, kunnen de trajectbegeleiders deze uitdaging niet alleen aan. Er is nood aan een uitgebreide samenwerking met de opleidings- en werkgeverszijde waarbij de werkzoekende steeds kan terugvallen op de initieel aangeduide trajectbegeleider.

Het is een hele uitdaging om opleidingsinstanties en werkgevers te *sensibiliseren* rond de 'armoedeproblematiek' zodat ze er begrip en erkenning voor kunnen opbrengen. Zo is de doelgroep niet steeds van slechte wil, maar spelen vaak diverse andere problemen mee die maken dat afspraken niet strikt worden nagekomen. Dat vertaalt zich onder meer in het belang van begeleiding tijdens een (beroeps-)opleiding of een job. Naast sensibilisering is er tevens nood aan *motivering* van werkgevers om met mensen in armoede samen te werken.

Ook andere externe diensten moeten aangespoord worden om hun verantwoordelijkheid voor mensen in armoede op te nemen zodat een aantal welzijnsgerelateerde drempels kunnen opgelost worden. Hierbij valt onder meer te denken aan huiseigenaars, thuisbegeleidingsdiensten, enzovoort.

1.5 Voorwaarden naar infrastructuur en instrumenten

"Ankeren doe je niet alleen tussen negen en vijf en op vaste dagen." (trajectbegeleider)

Op basis van de ervaringen in het ESF-project, konden we volgende infrastructurele voorwaarden en instrumenten optekenen:

- Een ruimte waarin de *privacy* van de werkzoekende gewaarborgd is.
- Een *mobiele telefoon* zodat de trajectbegeleider bereikbaar is (zowel voor de werkzoekenden als voor collega's en externe diensten) tijdens de werkuren wanneer men niet op kantoor is.
- Een ruimere *intakeleidraad*.
- Een *registratiesysteem* dat het *proces* (van vallen en opstaan) en niet alleen het resultaat zichtbaar maakt.
- Een *breder definitie van resultaten* (niet alleen instroom in een opleiding en doorstroom naar werk), met inbegrip van evoluties aan de 'binnenkant' van de werkzoekende: zelfvertrouwen, zicht op kansen en mogelijkheden, geloof om terug aan het werk te geraken.
- Regelmatige *terugkoppelingsmomenten* voorzien voor de trajectbegeleiders, opgebouwd volgens een duidelijke structuur.
- Voldoende en betaalbare *kinderopvang*.
- Voldoende en toegankelijk aanbod *Nederlands* voor anderstaligen.

1.6 Duidelijke interne en externe communicatie

Naast een goede *interne communicatie* rond wat het begeleiden van werkzoekenden in armoede inhoudt, is ook een *externe communicatie* essentieel. Het feit dat trajectbegeleiders van de VDAB een bredere rol opnemen op vlak van welzijnsgerelateerde thema's en hierbij outreachend gaan werken is nieuw. Bij een verbreding van het ESF-project is een duidelijke communicatie over het project naar het werkveld (zowel opleidings-, werk- als welzijnsactoren) essentieel.

1.7 Netwerkvorming

Netwerkvorming en taakafspraken tussen actoren op vlak van welzijn (CAW, OCMW, sociale dienst jeugdrechtsbank, de school van de kinderen, opvoedingsondersteuning, enzovoort) en werk (VDAB, oriëntatiecentrum) zijn integrale voorwaarden om de werk-welzijnstrajecten voor werkzoekenden in armoede te realiseren.

1.8 Inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede

De inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede draagt bij tot een betere kennis van de armoedethematiek bij de trajectbegeleiders. Zij kunnen ten aanzien van de trajectbegeleiders ondersteunend zijn, zowel bij het verduidelijken van de binnenkant van armoede als bij het maken van een brug naar externe diensten. Ervaringsdeskundigen kunnen ook werkzoekenden in armoede aanbrengen die in aanmerking komen voor deze vorm van trajectbegeleiding.

1.9 Vorming en coaching

De trajectbegeleiders die de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten uitvoeren moeten kunnen rekenen op ondersteuning en coaching. Door samen te praten, cases te bespreken waarbij de andere trajectbegeleiders en coach als klankbord dienen, ontstaan vernieuwende inzichten. Deze inzichten zijn nodig om inspirerend en op een niet veroordelende manier aan de slag te gaan en te blijven. Het is als het ware een moment van *herbronning* en *empowerment* waarbij een aantal conceptuele kaders kunnen aangereikt worden.

1.10 Het belang van nazorg

De rol van de trajectbegeleider stopt niet op het ogenblik dat de werkzoekende in armoede aan het werk is. Mensen in armoede aan het werk krijgen is één zaak. Hen aan het werk *houden* is een andere. Naast *begeleiding op de werkvloer* (bijvoorbeeld door een jobcoach) is er tevens nood aan *begeleiding naast het werk*. Beide invalshoeken zijn noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de werkzoekende ook aan het werk blijft. Voor mensen in armoede is het vaak een grote stap om, na langere tijd van inactiviteit, opnieuw aan de slag te gaan. Niet alleen de job stelt nieuwe uitdagingen, ook de gevolgen voor het privé-leven zijn vaak ingrijpend. Werk combineren met het runnen van het huishouden, de zorg voor de kinderen en niet te vergeten de doorlopende begeleidingen bij diverse diensten (vb. schuldbemiddeling, opvoedingsondersteuning, ...) vragen een hele organisatie.

Aandachtspunt

Begeleiding om de vele veranderingen in goede banen te leiden (bv. helpen plannen) is noodzakelijk met het oog op een duurzame(re) tewerkstelling.

2. Spanningsvelden en kapstokken

Tot slot formuleren we een aantal mogelijke spanningsvelden waarmee trajectbegeleiders te maken krijgen en kapstokken om hiermee om te gaan. Deze spanningsvelden hebben zowel betrekking op de manier van trajectbegeleiding, de afwegingen die trajectbegeleiders daarbij dienen te maken als op de context waarbinnen trajectbegeleiders functioneren.

2.1 Hoe groeien van argwaan naar vertrouwen?

(Ook) voor werkzoekenden in armoede is de aandacht van de trajectbegeleider voor welzijnsthema's nieuw. Dit kan argwaan scheppen en – aanvankelijk - eerder chaos creëren in plaats van structuur.

Hierbij is het van belang dat de trajectbegeleider zoekt naar een manier om zijn verbrede rol op een positieve wijze in te vullen. Het zetten van kleine, concrete stappen (de briefwisseling van de werkzoekende mee op orde brengen, verduidelijking vragen bij een energieleverancier over een onduidelijke factuur, vakantieopvang voor de kinderen regelen, helpen bij de inschrijving voor een sociale woning, ...) doet het vertrouwen langzaam groeien en geeft de trajectbegeleider het mandaat om de verbrede rol verder op te nemen.

2.2 Hoe ver graven in het leven van de werkzoekende?

Hoe ver dient de trajectbegeleider te gaan bij het in kaart brengen van de levenssituatie van de werkzoekende die hij begeleidt? Is het noodzakelijk dat het volledige plaatje gekend is alvorens de trajectbegeleider en de werkzoekende zinvolle stappen kunnen zetten? Is het noodzakelijk dat de werkzoekende zijn hele leven in armoede 'prijs' geeft?

Voor de trajectbegeleider is het vooral van belang om een zicht te krijgen op problemen en *drempels* die een traject naar werk of een opleiding belemmeren en *krachten* die het traject kunnen bevorderen. Zoals we in de vorige hoofdstukken uitvoerig beschreven kan het bij de drempels gaan om individuele problemen van de werkzoekende, maar ook om contextuele aspecten, zoals een zware zorglast die maakt dat een combinatie met een job niet (direct) mogelijk is. Ook de krachten kunnen vaak in ongekende hoek schuilen. Door het geheel in kaart te brengen komen werkzoekende en trajectbegeleider tot een gedeeld inzicht in de draagkracht/draaglastverhouding.

2.3 Voorgaan, meegaan of laten gaan?

“Hoe ver ga je als consulent in het naast mensen staan? Wanneer laat je hen alleen verder gaan?”
(trajectbegeleider)

De trajectbegeleiders krijgen bij de begeleiding van werkzoekenden in armoede als het ware ‘*carte blanche*’ om het traject in te vullen. Om het vertrouwen van een werkzoekende in armoede te winnen is het soms van belang dat de trajectbegeleider taken opneemt die strikt genomen niet tot het takenpakket behoren (bijvoorbeeld contact opnemen met een bepaalde dienst of de werkzoekende hiernaar vergezellen). Naarmate meer domeinen waarop zich drempels voordoen zichtbaar worden, neemt ook het appèl op de trajectbegeleiders toe. Zo kunnen er vragen komen rond hulp bij administratie, het invullen van formulieren, het vergezellen van de werkzoekende naar diverse diensten, etc. Hoever moet de trajectbegeleider hierin meegaan?

Aandachtspunten

Toets af of de hulpvraag een *dubbele laag* heeft. Is het (ook) een manier om vertrouwen te winnen? Een vraag die de trajectbegeleider zich hierbij kan stellen is: ‘Wat bereik ik met de werkzoekende door wel/niet op een bepaalde vraag in te gaan?’

Belangrijk is een werkbaar *evenwicht* te zoeken tussen meegaan met de werkzoekende en deze zelf stappen laten zetten (empowerment). In dit geval blijft de trajectbegeleider aanspreekbaar voor de werkzoekende, zo lang het project loopt.

Een mogelijke aanpak bestaat er in dat de trajectbegeleider in eerste instantie een breed pallet van hulpverlening aanbiedt en nadien bepaalde thema’s uitbesteedt (bijvoorbeeld naar een dienst Schuldbemiddeling), zodat de trajectbegeleider de focus meer op arbeid kan leggen. De trajectbegeleider treedt hierbij op als *ankerfiguur* in het toeleiden van de werkzoekende naar andere diensten. Hierbij is het van belang regelmatig af te toetsen hoe de werkzoekende deze verbreding ervaart. De werkzoekende moet greep kunnen houden op het eigen proces. Op welke levensdomeinen laat men de trajectbegeleider wel of niet toe?

2.4 Betrokkenheid versus verantwoordelijkheid?

Naarmate een trajectbegeleider meer te weten komt over de situatie van een werkzoekende neemt de persoonlijke betrokkenheid van de trajectbegeleider toe. Het wordt moeilijker om bepaalde situaties te negeren (bijvoorbeeld wanneer er kleine kinderen bij betrokken zijn). Hierbij kan de trajectbegeleider in een spanningsveld komen tussen betrokkenheid en verantwoordelijkheid. De trajectbegeleider vraagt zich af hoever hij kan gaan in ‘aanklappen’ en ‘bemoeien’, met het risico dat de werkzoekende afhaakt. Acties die trajectbegeleiders nemen kunnen op de werkzoekende zowel een verbindend als een verbrekend of bedreigend effect hebben.

Reflectie voorafgaand aan elke actie over het mogelijke effect op de werkzoekende is een meerwaarde.

2.5 Laten dromen of de droom doorprikken?

Hierbij aansluitend is er de evenwichtsoefening tussen participeren en meegaan in het verhaal en de verwachtingen van de werkzoekende versus het kritisch bevragen van een aantal zaken zoals ze zich stellen. Gaat het om een realistische toekomstdroom? Is de kennis van het Nederlands toereikend om een bepaalde opleiding aan te vatten? Heeft het zin om een 62-jarige werkzoekende een traject aan te bieden? Zit de arbeidsmarkt daarop te wachten? Eerder werd gewezen op het zoeken naar een match tussen wat de werkzoekende kan en wil en wat de arbeidsmarkt vraagt. Hierin zit tevens de moeilijke afweging vervat tussen de werkzoekenden toestaan om te falen en hen daardoor tot zelfinzicht te brengen, versus het trachten te vermijden van faalervaringen maar daardoor een droom (te) snel te doorprikken.

Iedere werkzoekende gaat anders om met faalervaringen. Naarmate het zelfinzicht, het kritische bewustzijn en de veerkracht van de werkzoekende groeit, kan een faalervaring een belangrijk leermoment zijn, en wordt het risico op moedeloosheid kleiner. Uiteraard is het van belang dat de trajectbegeleider dit van nabij opvolgt.

2.6 Hoe benoem je conflicterende rollen?

Een trajectbegeleider dient in staat te zijn om conflicterende rollen bij de werkzoekende te benoemen, bijvoorbeeld:

- de rol als moeder (die thuis wil zijn voor de kinderen),
- de rol als vrouw (die wil gaan werken),
- de rol als partner (die een klassieke rolopvatting aanhangt).

Zo leert de werkzoekende de *balans* zien en kan hij of zij nagaan wat een goed *evenwicht* is tussen de verschillende rollen. Op die manier komt de werkzoekende dicht bij welke stappen hij of zij eerst moet zetten om het hele systeem in beweging te krijgen.

2.7 Tijd geven versus resultaten boeken?

Trajectbegeleiders moeten werkzoekenden in armoede voldoende tijd geven, zodat een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd en bepaalde drempels naar werk kunnen worden opgelost (bijvoorbeeld een geplande verhuizing). Dat mag er evenwel niet toe leiden dat de werkzoekende contact verliest, waardoor de impasse toeneemt. Hierbij is het zoeken naar een balans tussen rekening houden met de (vaak complexe leef-) *situaties* van de werkzoekende enerzijds en het behalen van *resultaten* anderzijds.

Als kapstok wijzen we hier op het belang van een *solide basis*. Een aantal basisvoorwaarden dienen vervuld te zijn, alvorens een werkzoekende zijn hoofd kan vrijmaken voor een traject naar werk. Een min of meer stabiele en leefbare huisvestingssituatie, kinderopvang, een basiskennis Nederlands, opvoedingsondersteuning, zijn enkele voorwaarden voor een solide basis.

2.8 Confrontatie met eigen waarden en normen?

Het begeleiden van werkzoekenden in armoede kan confronterend zijn voor de trajectbegeleider. Wat verteld wordt, kan botsen met de persoonlijke waarden en normen van de trajectbegeleider (bijvoorbeeld andere opvoedingswaarden, gezin en familie gaan ten allen tijden voor, stelen als overlevingsstrategie).

In dergelijke situaties helpt het dat men een naaste collega heeft om mee te overleggen en even op adem te komen. *Ervaringsuitwisseling* tussen collega-trajectbegeleiders die met deze doelgroep werken is een pluspunt.

2.9 Hoe kan je outreachend werken zonder controleur te zijn?

Een huisbezoek door een trajectbegeleider kan bij de werkzoekende een dubbele betekenis hebben. Enerzijds kan deze outreachende manier van werken gewaardeerd worden (de hulpverlener komt naar de hulpvrager toe), anderzijds kan dit ook bedreigend en controlerend worden ervaren.¹⁶

Een open communicatie hierover met de werkzoekende is zeer belangrijk.

2.10 Er 100% voor willen gaan, maar...?

Het gebeurt dat trajectbegeleiders het begeleidingstraject van werkzoekenden in armoede noodgedwongen met andere taken combineren. Dit maakt de trajectbegeleider niet steeds bereikbaar en beschikbaar is voor de werkzoekende en er niet '100% voor kan gaan'. Bovendien zijn verplaatsingen naar de doelgroep en deelname aan de overlegmomenten tijdsintensief. Het veelvuldig 'uit huis zijn' belast ook andere collega's die in tussentijd de telefoon beantwoorden.

Idealiter zouden trajectbegeleiders hun andere taken duidelijk moeten kunnen aflijnen of vrijgesteld worden van andere opdrachten.

16. Meer informatie over outreachend en vindplaatsgericht werken vanuit VDAB is te vinden in onderstaande Hiva-rapporten (te downloaden van de Hiva-website).

Van Parys L. & Struyven L. (2010), *Ongepaste vragen of een ongepast aanbod? Eindrapport evaluatieonderzoek 'Experimenten moeilijk bereikbaren in het kader van het Jeugdwerkplan'* Leuven: HIVA-K.U. Leuven.

Van Dooren G. & Struyven L. m.m.v. Van Parys L. (2010), *Effectiviteit van het vindplaatsgericht werken 2009 – VDAB Antwerpen*, Leuven: HIVA-K.U. Leuven.



Hoofdstuk 8

De belangrijkste instrumenten gebundeld

Dit hoofdstuk bundelt tot slot een aantal instrumenten die trajectbegeleiders kunnen aanwenden in de begeleiding van hun werkzoekenden. Door ze te kopiëren worden ze een handig hulpmiddel voor registratie, reflectie en dialoog met de werkzoekende. Volgende instrumenten werden opgenomen:

1. De Knipperlichtenlijst
2. Vignet voor opmaak individueel profiel werkzoekende
3. Scoretabel voor opvolging evolutie werkzoekende
4. Visualisering evolutie werkzoekende in W^2 -cirkels
5. Mindmap
6. Opmaak individuele sociale kaart
7. Competentiekaart 1: competenties in kaart
8. Competentiekaart 2: het visitekaartje
9. Geïntegreerd werk-welzijnsverslag
10. Sleutelcompetenties: verklarende woordenlijst
11. Verslag van een W^2 -overleg

1. De knipperlichtenlijst

De knipperlichtenlijst bevat indicatoren met betrekking tot vijf rubrieken: inkomen, onderwijs, tewerkstelling, huisvesting en gezondheid. Indien voor de werkzoekende één of meerdere indicatoren van toepassing zijn onder minstens 3 van de 5 rubrieken, dan bestaat de kans dat de werkzoekende in armoede leeft.

Inkomen

- ☐ De werkzoekende leeft in een baanloos gezin en heeft een partner en/of kinderen ten laste.
- ☐ De werkzoekende leeft als alleenstaande.
- ☐ De werkzoekende is een alleenstaande moeder of vader met kinderlast.
- ☐ De werkzoekende heeft schulden af te betalen.
- ☐ De werkzoekende kan niet in zijn/haar basisbehoeften voorzien zoals voeding, kleding, ...

Onderwijs

- ☐ De werkzoekende heeft enkel een diploma van lager onderwijs.
- ☐ De werkzoekenden heeft zijn studies in het buitengewoon secundair onderwijs beëindigd of stopgezet.
- ☐ De werkzoekende heeft zijn studies in het deeltijds onderwijs beëindigd of stopgezet.
- ☐ De werkzoekende heeft zijn studies stopgezet omwille van financiële moeilijkheden thuis.
- ☐ De werkzoekende heeft zijn studies stopgezet omdat hij/zij thuis geen ruimte had om te studeren.
- ☐ De werkzoekende heeft een getrapte schoolloopbaan (bijvoorbeeld van ASO naar TSO/BSO).

Tewerkstelling

- ☐ De werkzoekende heeft perioden van korte tewerkstelling regelmatig afgewisseld met perioden van langdurige ziekte-uitkeringen, werkloosheidsuitkeringen of OCMW-steun.
- ☐ De werkzoekende heeft vaak gewerkt in bepaalde tewerkstellingsstatuten (Wep+, ...) en heeft deze om één of andere reden stopgezet.

Huisvesting

- ☐ De werkzoekende woont in een kansarme wijk, te herkennen aan de postcode.
- ☐ De werkzoekende kan dringende herstellingen in de woning (sanitair, lekkend dak, ...) niet betalen en stelt deze dus uit.
- ☐ De werkzoekende is regelmatig verhuisd.

Gezondheid

- ☐ De werkzoekende heeft gezondheidsklachten.
- ☐ De werkzoekende kan de medische kosten niet betalen omwille van financiële moeilijkheden en stelt hierdoor medische bezoeken aan de dokter, tandarts, oogarts, ... uit.

Bron: intranet VDAB

2. Vignet voor opmaak individueel profiel werkzoekende

1. Objectieve kenmerken

Naam:

Voornaam:

Geslacht: M/V

Leeftijd/geboortedatum:

Allochtoon: ja/nee

nationaliteit / afkomst:

Burgerlijke staat:

- ☐ ongehuwd
- ☐ gehuwd
- ☐ gescheiden
- ☐ verweduwd

Kinderen: ja/nee

- ☐ aantal kinderen:
- ☐ leeftijd kinderen:

Leefsituatie (inwonende personen)

- ☐ alleenstaand
- ☐ alleenstaand met kinderen
- ☐ samenwonend met partner
- ☐ samenwonend met partner en kinderen
- ☐ samenwonend met anderen:

Huidig statuut

- ☐ uitkeringsgerechtigd werkzoekend
- ☐ OCMW-cliënt
- ☐ andere:

Werkloosheidsduur:

Periode van inactiviteit (m.i.v. OCMW-steun, werkloosheidsuitkering, geen inkomen, ...):

Studieniveau

- ☐ laaggeschoold
- ☐ middengeschoold
- ☐ hooggeschoold
- ☐ Gevolgde studies:

Kennis Nederlands:

- ☐ niet
- ☐ in beperkte mate
- ☐ goed
- ☐ zeer goed

Kansengroep: ja/nee

- ☐ allochtoon
- ☐ arbeidsgehandicapt
- ☐ laaggeschoold
- ☐ oudere

2. Levensgeschiedenis

Geef in de mate van het mogelijke beknopt de levensgeschiedenis van de werkzoekende weer. Volgende levensdomeinen en belangrijke gebeurtenissen kunnen hierbij een houvast zijn:

- ☐ gezin van herkomst
- ☐ jeugd- en schoolervaringen
- ☐ belangrijke gebeurtenissen
- ☐ positieve en negatieve perioden
- ☐ andere:

3. Krachten en belemmeringen op vlak van welzijn

Financieel

- ☐ inkomsten
- ☐ schulden
- ☐ budgettering
- ☐ andere:

Gezondheid

- ☐ lichamelijke klachten
- ☐ psychische klachten
- ☐ handicap
- ☐ verslaving
- ☐ andere:

Sociaal / relationeel

- ☐ relatie met partner
- ☐ relatie met kinderen (bv. goede band, geplaagd, opvoedingsproblemen, ...)
- ☐ relatie met familie, buren, vrienden
- ☐ vertrouwensfiguren
- ☐ andere:

Maatschappelijke participatie

culturele participatie
 tijdsbesteding en structurering
 hobby's, verenigingen
 geïsoleerd bestaan
 andere:

Huisvesting

woonsituatie
 wel/geen goede woonst
 woont op referentieadres OCMW
 heeft verhuisplannen
 andere:

Hulpverlening

betrokken diensten:
 voor welke problematiek(en):

Welke belemmeringen op vlak van welzijn vragen prioritaire aandacht?

Welke belemmeringen op vlak van welzijn kunnen in een latere fase aangepakt worden?

4. Krachten en belemmeringen op vlak van werk

Werkverleden

- ☐ aantal jobs:
- ☐ aard jobs:
- ☐ reden stopzetting:

Huidige arbeidssituatie of werkloosheid:

Arbeidswensen- en verwachtingen:

Geletterdheid

- ☐ lezen
- ☐ schrijven
- ☐ andere:

Taal

- ☐ communicatief
- ☐ andere:

Algemene (arbeids)vaardigheden

- ☐ afspraken nakomen
- ☐ motivatie
- ☐ realistisch toekomstbeeld
- ☐ andere:

Sollicitatietroeven

- ☐ rijbewijs
- ☐ andere:

5. Verloop van het traject tot op heden

Begeleidende instantie:

Traject met begeleiding door ervaringsdeskundige: ja/nee

Huidige fase traject:

Hoe is deze werkzoekende in het project terechtgekomen?

- ☐ bekend binnen eigen dienst
- ☐ toegeleid via andere dienst
- ☐ VDAB
- ☐ CAW
- ☐ OCMW
- ☐ andere

Wat is de belangrijkste reden waarom de werkzoekende participeert aan het traject?

Heeft men de werkzoekende moeten overreden om te participeren?

Is de werkzoekende reeds langer gekend bij VDAB / CAW? (evt. kort beschrijven)

Hoe loopt het traject met deze werkzoekende totnogtoe?

- ☐ wat loopt goed?
- ☐ wat loopt minder goed?
- ☐ sterke punten:
- ☐ zwakke punten :
- ☐ gewenste veranderingen op vlak van welzijn/werk (eventueel SMART-geformuleerd)

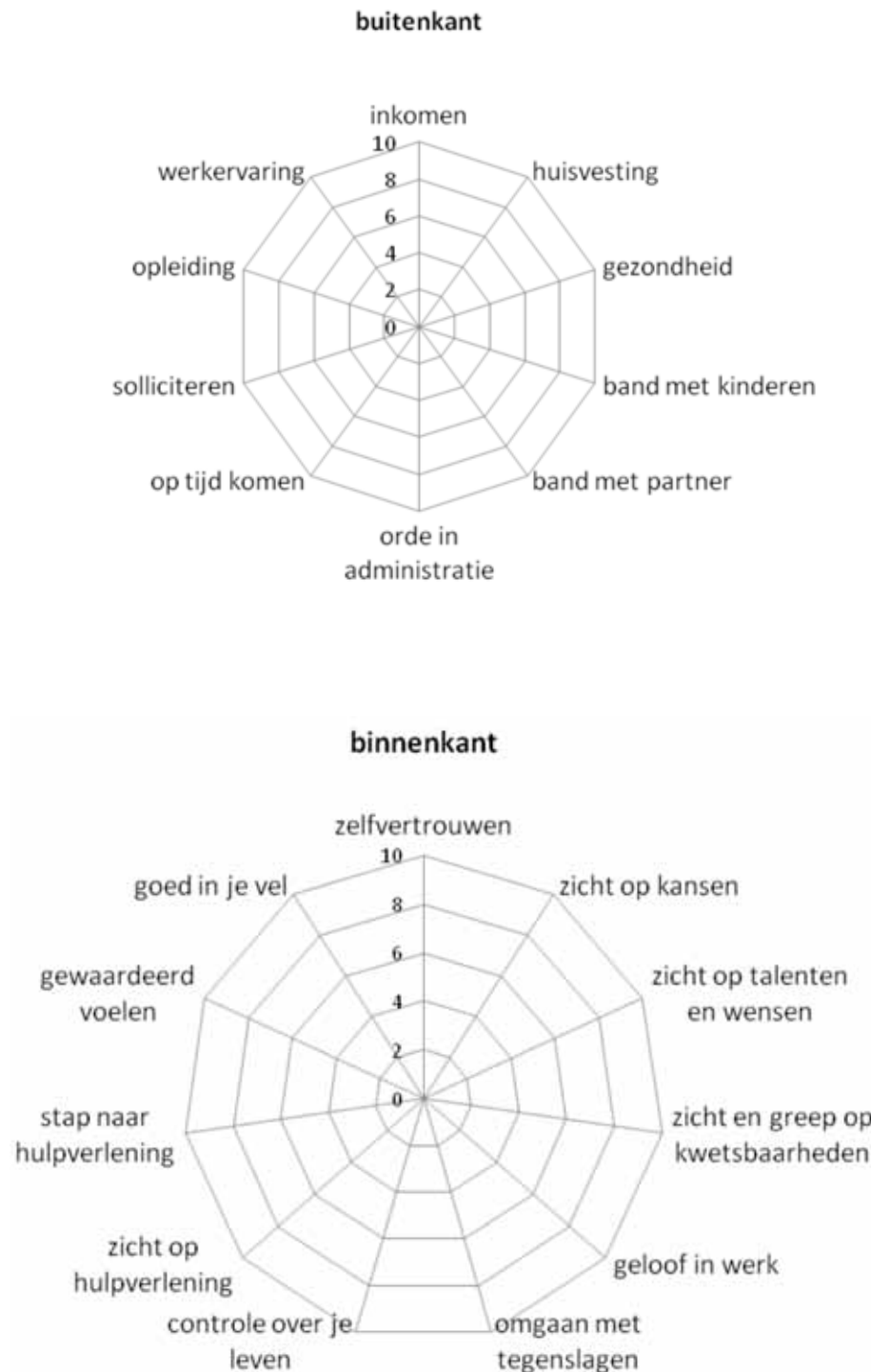
6. Wat geeft de werkzoekende kracht?

3. Scoretabel voor de opvolging evolutie werkzoekende

	Start van begeleiding (0 tot 10)	Nu (0 tot 10)	Toekomst (0 tot 10)
Je 'buitenkant'			
Inkomen			
Huisvesting			
Gezondheid			
Band met kinderen			
Band met partner			
Orde in je administratie			
Afspraken nakomen /op tijd komen			
Ervaring met solliciteren			
Opleiding			
Werkervaring			
Je 'binnenkant'			
Je zelfvertrouwen			
Zicht op kansen en mogelijkheden			
Zicht op wat je goed kan en wil doen in de toekomst			
Zicht op / greep op je kwetsbaarheden			
Geloof dat je terug aan het werk raakt			
Omgaan met onverwachte tegenslagen en problemen			
Controle over je leven			
Zicht op welke hulpverlening er bestaat			
De stap zetten naar hulpverlener			
Je gewaardeerd voelen			
Je goed in je vel voelen			

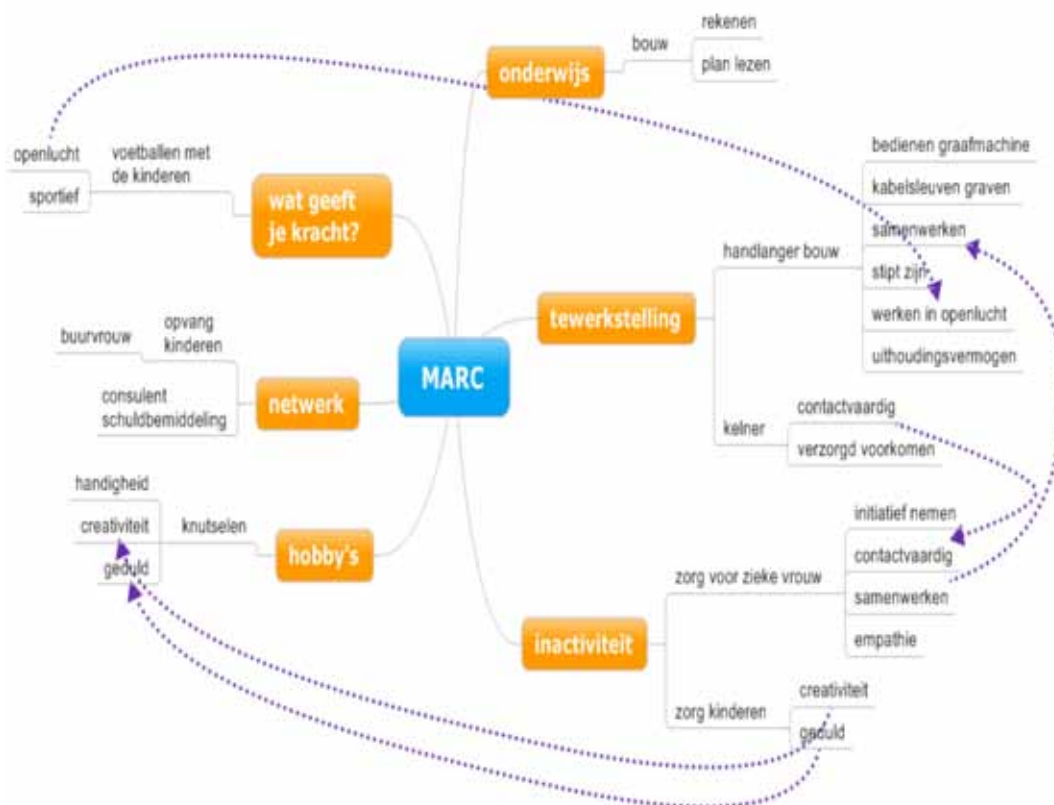
4. Visualisering evolutie werkzoekende in W²-cirkels

Het meermaals kopiëren van onderstaande W²-cirkels laat de trajectbegeleider toe om de scores die werden geregistreerd op zichtbare en onzichtbare thema's te visualiseren. Per thema wordt de score aangeduid met een punt op de overeenkomstige as. Nadien worden de verschillende punten met elkaar verbonden. Hierdoor krijgen de trajectbegeleider en de werkzoekende een voorstelling van hoe de werkzoekende reeds is geëvolueerd op de verschillende thema's.

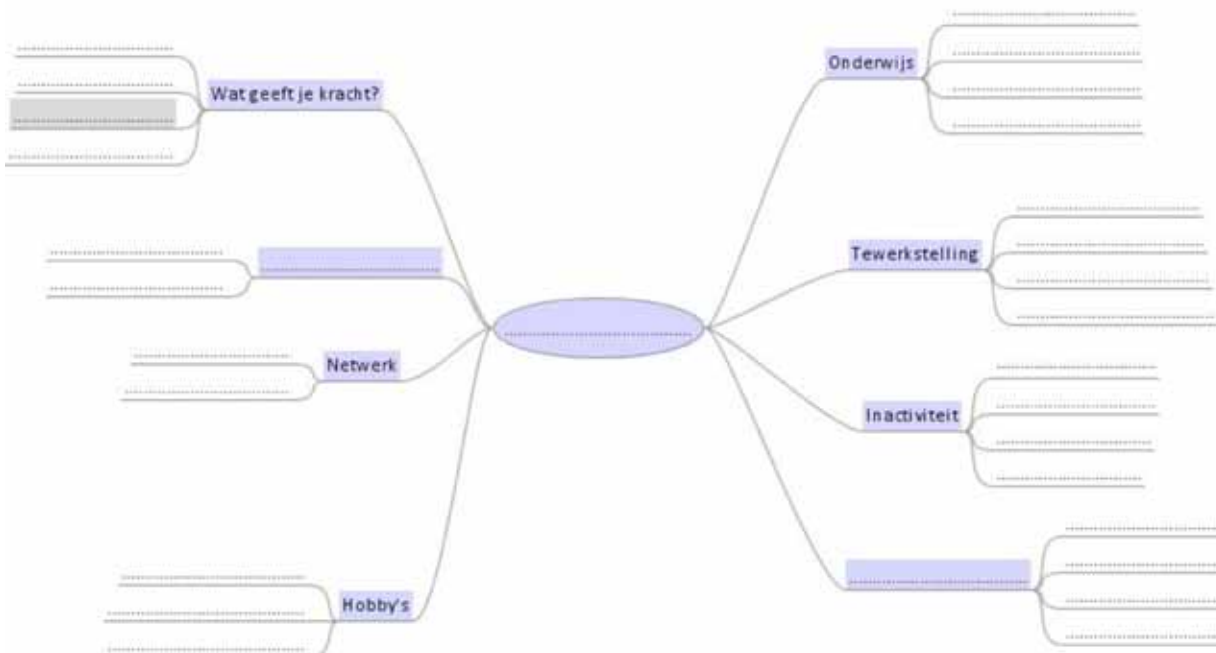


5. Mindmap

Ingevuld voorbeeld



Blanco mindmap



6. Opmaak individuele sociale kaart

Op deze individuele sociale kaart noteer je in overleg met de werkzoekende met welke welzijnsdiensten er contacten zijn. Formuleer indien nodig tevens de vraagstelling.

NAAM:

Welzijnsdomein 1	
Naam organisatie:	
Contactpersoon:	
Telefoonnummer:	
Vraagstelling	Adviesvraag: Doorverwijzing: Afstemmingvraag:
SMART- formulering:	

Welzijnsdomein 2	
Naam organisatie:	
Contactpersoon:	
Telefoonnummer:	
Vraagstelling	Adviesvraag: Doorverwijzing: Afstemmingsvraag:
SMART- formulering:	

7. Competentiekaart 1: Competenties in kaart

Door gebruik te maken van de *competentiekaart 1* kan de trajectbegeleider vanuit een functie kijken naar de verschillende taken die de werkzoekende in armoede uitvoerde tijdens zijn vroegere tewerkstelling of vrijwilligerswerk. Door het uitvoeren van een aantal taken werden wellicht een aantal competenties verworven.

NAAM:

Functie 1:	
Taak	Verworven competentie
■	■
■	■
■	■
■	■

Functie 2:	
Taak	Verworven competentie
■	■
■	■
■	■
■	■

Functie 3:	
Taak	Verworven competentie
■	■
■	■
■	■
■	■

8. Competentiekaart 2: Het visitekaartje

Competentiekaart 2 is als het ware een visitekaartje waarin competenties uit competentiekaart 1 gebundeld worden. In de gesprekken over het tewerkstellingsverleden, vrijetijdsbesteding, vrijwilligerswerk en deelname aan het verenigingsleven, wordt getracht om de opgedane ervaringen te koppelen aan competenties en te clusteren in een beroep.

NAAM:

Verworven technische competenties
■
■
■
■
■
■
■
■
Verworven sleutelcompetenties
■
■
■
■
■
■
■
Realistisch jobdoelwit 1:
Realistisch jobdoelwit 2:

9. Het geïntegreerd Werk-Welzijnsverlag

Af en toe even stilstaan, terugblikken en een aantal conclusies neerschrijven in een verslag kan een hulpmiddel zijn. Je komt misschien tot een aantal inzichten die je kan bespreken met de werkzoekende.

1. Inlichtingen

Persoonlijke gegevens van de werkzoekende

- Naam en voornaam
- Rijksregisternummer

Uitvoerder van het groepsgebeuren (indien voorzien in het traject)

- Naam van de dienstverlener
- Naam van de consulent

Evaluatiemaand:

2. Verwerven van inzichten

- Persoonlijke groei
- Welzijn
- Arbeid/tewerkstelling
- Andere thema's

3. Competenties

- Welke sleutelcompetenties kan de werkzoekenden voor zichzelf benoemen?
- Welke sleutelcompetenties zijn er verworven?
- Rond welke sleutelcompetenties kan er nog gewerkt worden? En hoe ga je dit doen?
- Over welke (verworven)technische competenties beschikt de werkzoekende?
- Kan je deze competenties bundelen in een realistisch jobdoelwit?
- Zo ja? Welk?
- Zo neen? Geef de redenen

4. Netwerk

- Beschikt de werkzoekende over een netwerk?
- Zo ja, welk?
- Zo niet, hoe kan hieraan gewerkt worden?
- In welke situatie kan de werkzoekende gebruik maken van het netwerk? (ziekte, opleiding, tewerkstelling)
- Kan de werkzoekende zijn netwerk effectief inschakelen of dienen deze vaardigheden verder ondersteunt te worden?
- Dienen er nog extra stappen gezet te worden naar bepaalde welzijnsorganisaties?
- Zo ja, welke?

5. Sleutelfiguren en steunbronnen

- Heeft de werkzoekende een zicht op de sleutelfiguren en de mogelijke steunbronnen?
- Zo ja, benoem deze
- Welke betekenis (positief/negatief) hebben deze steunbronnen voor de arme werkzoekende?
- Kunnen deze op een of andere manier ingeschakeld worden in de zoektocht naar werk en/of ondersteuning bij opleiding?

6. De weg naar werk en/of opleiding

- Welke wijze worden de sociaal/economische drempels weggewerkt
- Is er een realistisch jobdoelwit?
- Is er een technische opleiding nodig?

7. Welke thema's verdienen in de toekomst nog verdere aandacht?

- Persoonlijke groei
- Welzijn
- Tewerkstellingen
- Competentieversterkende opleiding

8. Sollicitatiegebeuren

- Heeft de werkzoekende minimale inzichten verworven rond het sollicitatiegebeuren (normaal economisch circuit/beschermd economisch circuit?)
- Zo ja, welke inzichten?
- Heeft de werkzoekende inzicht in het aanbod van vacatures, die aansluiten op het jobdoelwit.
- Zo ja, welke vacatures?
- Zo neen, waarom niet?
- Kan de werkzoekende de inactiviteitsperiode op een krachtgerichte manier hertalen in een gesprek met de werkgever?

9. Nog even terugblikken! Heb je inzicht verworven in....

- Wat geeft de werkzoekende kracht?
- Heb jij zicht op het toekomstperspectief van de werkzoekende? Waar wil hij/zij naartoe op vlak van levensloop(baan), op vlak van welzijn.
- Kan je het toekomstperspectief op vlak van de levensloop(baan) SMART-formuleren?.
- Kan je het toekomstperspectief op vlak van welzijn SMART-formuleren?

10. Sleutelcompetenties – verklarende woordenlijst

<i>Abstract denken</i>	in staat zijn verder te denken dan concreet waarneembare gegevens
<i>Accuratesse</i>	in staat zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien
<i>Assertiviteit</i>	in staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen
<i>Beslissingsvermogen</i>	in staat zijn een standpunt in te nemen of tot een handeling over te gaan, en er ook de verantwoordelijkheid voor opnemen
<i>Commercieel inzicht</i>	blijk geven van inzicht in de wijze waarop goederen en diensten gekocht en verkocht worden
<i>Contactvaardigheid</i>	in staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (o.m. met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond)
<i>Creativiteit</i>	in staat zijn om persoonlijke ideeën en oplossingen te bedenken en uit te voeren
<i>Dienstverlenende vaardigheid</i>	in staat zijn om pro-actief diensten of zorg te verlenen
<i>Doorzettingsvermogen</i>	in staat zijn om, ondanks moeilijkheden, op een doel gericht te blijven
<i>Een werkplan kunnen maken</i>	in staat zijn om op systematische wijze te beslissen welke stappen men bij de uitvoering van een taak zal zetten
<i>Empathie</i>	in staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan
<i>Flexibiliteit</i>	in staat zijn zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures
<i>Imagobewustzijn</i>	in staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten
<i>Inzicht in de arbeidsorganisatie</i>	blijk geven van inzicht in de bedrijfsorganisatie en de wijze waarop goederen en diensten tot stand komen
<i>Kritische ingesteldheid</i>	in staat zijn zichzelf en zijn omgeving in vraag te stellen, de waarde van een bewering of een feit, de haalbaarheid van een vooropgesteld doel te verifiëren, alvorens een stelling in te nemen.
<i>Kunnen omgaan met informatie</i>	in staat zijn informatie te verzamelen, te verwerken en te verstrekken
<i>Kwaliteitsbewustzijn</i>	in staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn aan die vereisten tegemoet te komen
<i>Leerbekwaamheid</i>	in staat zijn om, via geëigende leerprocessen, zijn competenties te verbreden en te verdiepen
<i>Leergierigheid</i>	in staat zijn om actief te zoeken naar situaties om zijn competenties te verbreden en te verdiepen

<i>Loyaliteit</i>	blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden
<i>Omgaan met stress</i>	in staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke omstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek)
<i>Planmatig denken</i>	in staat zijn om op methodische wijze over een opgave of probleem te redeneren
<i>Problemen onderkennen en oplossen</i>	zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken
<i>Productieve taalvaardigheid moderne vreemde taal</i>	in staat zijn zich op adequate wijze mondeling en schriftelijk in een moderne vreemde taal uit te drukken
<i>Productieve taalvaardigheid moedertaal</i>	in staat zijn zich op adequate wijze mondeling en schriftelijk in de moedertaal uit te drukken
<i>Receptieve taalvaardigheid moedertaal</i>	in staat zijn om als luisteraar en /of lezer in de moedertaal op adequate wijze een gesproken, geschreven of audiovisuele boodschap te ontvangen en te verwerken
<i>Receptieve taalvaardigheid moderne vreemde taal</i>	in staat zijn om als luisteraar en /of lezer in een moderne vreemde taal op adequate wijze een gesproken, geschreven of audiovisuele boodschap te ontvangen en te verwerken
<i>Resultaatgerichtheid</i>	het vooropgestelde resultaat bereiken
<i>Solidariteit</i>	blijk geven van saamenhorigheid en in staat zijn om er de consequenties van te dragen
<i>Veiligheids- en milieubewustzijn</i>	in staat zijn om actief en pro-actief in te staan voor de veiligheid en om situaties te voorkomen die mens en milieu kunnen schaden
<i>Verantwoordelijkheidszin</i>	aandacht hebben voor de consequenties van een taak en beslissingen nemen op basis van mogelijke consequenties ervan
<i>Zelfstandigheid</i>	in staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken
<i>Zelfvertrouwen</i>	in staat zijn om een taak aan te pakken vanuit geloof in eigen kunnen en kennen
<i>Zin voor initiatief</i>	in staat zijn om problemen en taken aan te pakken zonder dat het gevraagd wordt of de omstandigheden ertoe dwingen
<i>Zin voor esthetiek</i>	bij het uitvoeren van taken desgevallend ook esthetische overwegingen laten meespelen

11. Verslag van een W²-overleg

Het werk-welzijnsoverleg is gebaseerd op het lokaal cliëntoverleg. Dit W²-overleg heeft als bedoeling om de actoren op vlak van welzijn en werk op elkaar af te stemmen. De werkzoekende heeft een centrale plaats in dit overleg. Het verslag is een werkdocument dat valt onder het beroepsgeheim. Het kan niet doorgegeven worden aan anderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de werkzoekende.

VERSLAG W²-OVERLEG

Naam coördinator:

Naam vertrouwensfiguur (meest nabije hulpverlener):

Naam en voornaam werkzoekende:

Naam partner:

Naam kinderen:

1. Genodigden: naam, functie, dienst, adres en email			
	Aanwezig	Afwezig	Verontschuldigd
Naam: Functie: Dienst: Adres: email:			
Naam: Functie: Dienst: Adres: E-mail:			

2. Aanleiding van het W²-overleg

Aanvrager:

Reden aanvraag:

Waarom werd het overleg opgestart?

Welk is de doelstelling van het overleg?

3. Vragen en wensen van de werkzoekende of trajectbegeleider

Het W²-overleg werd samen met de werkzoekende voorbereid door: De werkzoekende neemt:

- deel aan het volledige overleg
- deel aan het tweede deel van het overleg
- niet deel aan het overleg

Reden voor niet-deelname:

Wat zijn voor de werkzoekende de meest dringende thema's?

4. Informatie en afspraken**Financiën**

Afspraak:

Arbeid en/of opleiding

Afspraak:

Gezondheid

Afspraak:

Opvoeding kinderen

Afspraak:

Organisatie huishouden

Afspraak:

Sociaal/relatieel

Afspraak:

Maatschappelijke participatie

Afspraak:

Huisvesting

Afspraak:

Justitie en rechtsbedeling

Afspraak:

Mogelijkheden tot uitbreiding van steunbronnen/netwerk.

Afspraak:

Ander thema:

Afspraak:

5. Datum follow-up:

Geraadpleegde bronnen

Baert H. & Baert T. (2004), *Werk met jongeren: FIND-BIND-MIND-methodiek*, Adventure@Work-partnerschap, Brussel-Leuven, VDAB/Centrum voor Sociale en Beroepsagogiek – K.U. Leuven

Sen A. (1995) (ed. Jos de Beus), *Welzijn, vrijheid en maatschappelijke keuze: opstellen over de politieke economie van het pluralisme*, Van Gennep, Amsterdam.

Baart, A. J. (2001), *Een theorie van de presentie*, Lemma, Utrecht.

Bouwen G. e.a. (2007), *Van Bezieling tot beweging - de waarderende benadering toegepast*, Stebo.

Brinkman F. (2004), *Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang*, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW).

Cowger C.H. (1994), 'Assessing client strengths: clinical assessment for client empowerment' in: *Social Work*, 39 (3), 262-268.

De Jong P. & Miller S. D. (1995), 'How to interview for client strengths.' In: *Social Work*, 40 (6), 729-736.

Driessens K. (2003), *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*, Academia Press, Gent.

Driessens K. & Van Regenmortel T. (2006), *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo Campus.

Driessens K., Vansevenant K. & Van Regenmortel T. (2008), 'Zoeken naar krachtgerichte hulpverlening in dialoog. Over Bind-Kracht in Armoede' in: *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, okt-nov.

Engelen M. (2004), *Met de cliënt rond de tafel. Draaiboek lokaal cliëntoverleg voor coördinatoren, spilfiguren, hulpverleners en beleidsmakers*, Studiecel, Strategie en Planning - 2^{de} directie Welzijn, Provincie Limburg, Hasselt.

Herman S. (2009), *Het ecogram. Sociale netwerken in kaart gebracht*, Politeia, Brussel.

Kisthardt W.E. (2009), 'The opportunities and challenges of strengths-based, person-centred practice: purpose, principles and applications in a climate of systems integration' in: Saleebey D. (2009), *The strengths perspective in social work practice*, Boston, Pearson Education, p. 47-70.

Leroy F. (2008), 'Van sluitende aanpak naar sluitend maatpak' in: *Over.werk*, 2008/3-4, p. 25-35.

Miller S., Hubble M. & Duncan B. (1995), 'No more bells and whistles' in: *Family therapy Networker*, 53-63.

Princen M. (2000), *Maatzorg in het OCMW van Leuven*, Hiva – K.U.Leuven.

ProjectVoorstel 2009: Project: 1332 : *Naar een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede – actie 2*, VDAB.

Rapp C.A & Goscha R.J.(2004), 'The principles of effective case management of mental health services' in: *Psychiatric rehabilitation journal*, 27(4), 319-333.

Rapp C. A. & Goscha R. J. (2008), *Strengths-Based Case Management*. Guilford Publications.

Rapp R.C. & Lane D.T. (2009), Implementation of brief Strengths-Based Case Management: an evidence-based intervention for improving linkage with care in: Saleebey D. (2009), *The strengths perspective in social work practice*, Boston, Pearson Education, p. 146-160.

Saleebey D. (2009), *The strengths perspective in social work practice*, Boston, Pearson Education.

Sannen L. o.l.v. Van Regenmortel T. (2011), *Uitdagingen en knelpunten van de methodiek 'integrale krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede'* (werktitel), onderzoeksrapport, Hiva-K.U.Leuven (te verschijnen)

Sen A. (1999), *Development as freedom*, Oxford, Oxford University Press.

Sennett R. (2003), *Respect in een tijd van sociale ongelijkheid*, Byblos, Amsterdam.

Steenssens K., Demeyer B. & Van Regenmortel T. (2009), *Conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties*, Hiva-K.U.Leuven.

Steenssens K., Sannen L., Ory G. & Nicaise I. (2008), *W²: Werk- en Welzijnstrajecten op maat. Een totaalconcept*, Hiva-K.U.Leuven.

Steenssens K. & Van Regenmortel T. (2007), *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*, Hiva-K.U.Leuven.

Thys R., De Raedemaecker W. & Vranken J. (2004), *Bruggen over woelig water. Is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?*, Acco, Leuven/Voorburg.

Vandenbempt K. (2001), *Casemanagement: "de nieuwe kleren van de keizer"? Cliëntoverleg tussen systeemoplossing en zorginhoudelijke ontwikkeling: een literatuurstudie*, HIVA-K.U.Leuven.

Vandenbempt K. (2004), 'Van permanent armoede-overleg tot vraaggestuurd cliëntoverleg' in: *Sociaal Welzijnsmagazine*, 25, 3 (maart), p.12-15.

Vandenbempt K. & Demeyer B. (2003), *Beroepsprofiel – Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*, Hiva-K.U.Leuven.

Vandermeersch E. (2007), *Valkuilen, hefboomen en acties voor het zinvol en duurzaam activeren van mensen in armoede naar kwalitatieve tewerkstelling. Eindrapport van het project 'Het activeren van mensen in armoede naar werk: van good and bad practices tot mogelijke remedies.'*, Brussel, Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord nemen vzw.

Van Dooren G. & Struyven L. m.m.v. Van Parys L. (2010), *Effectiviteit van het vindplaatsgericht werken 2009 – VDAB Antwerpen*, Leuven: HIVA-K.U. Leuven.

Van Parys L. & Struyven L. (2010), *Ongepaste vragen of een ongepast aanbod? Eindrapport evaluatieonderzoek 'Experimenten moeilijk bereikbaren in het kader van het Jeugdwerkplan'*, Leuven: HIVA-K.U. Leuven.

Van Regenmortel T. (2009), *Uitdagingen en knelpunten van de methodiek 'Integrale krachtgerichte trajectbegeleiding voor arme werkzoekenden*, Onderzoeksvoorstel van de HIVA-onderzoeksgroep 'Armoede, Maatschappelijke Integratie en Migratie'.

Van Regenmortel T. (2002), *Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, Acco, Leuven.

Van Regenmortel T. (2004), *Empowerment in de praktijk van het OCMW*, Hiva-K.U. Leuven.

Vansevenant K., Herman S. & De Maertelaere G. (2002), 'Handelen' in: Claeys A. e.a., *Jongeren gesteund? Methoden- en reflectiemap jongeren en OCMW-hulpverlening*. Brussel, Politeia, p. 97-146

Vansevenant K., Driessens K. & Van Regenmortel T. (2008), *Bind-Kracht in armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Lannoo Campus.

Vlaeminck H., Malfliet W. & Saelens S. (2002), *Social Casework in de 21^{ste} eeuw*, Kluwer 2002, p. 148-149.

Wijck A., Kreider J. & Chamberlain R. (2009), 'Key dimensions of the strengths perspective in case management, clinical practice and community practice' in: Saleebey, D. (2009), *The strengths perspective in social work practice*, Boston, Pearson Education.

Wilken J.P. (2004) Het Strengths Model van Rapp. Werken vanuit de kracht van cliënt en samenleving. in: *Passage*, 13^{de} jg., nr. 3, p. 4-15.

<http://www.vuurwerkt.be>

<http://partners.vdab.be/sluitendMaatpak.shtml>

<http://www.serv.be/Persberichten/>

<http://www.aandeslag.be>

Beroepenfiches vind je onder de link : <http://www.vdab.be/werkaanbieden/functieprofielen>

Dit handboek is het resultaat van een boeiend pilootproject dat in de loop van 2009-2010 plaatsvond in Antwerpen. VDAB Antwerpen en CAW Metropool gingen de uitdaging aan om werkzoekenden in armoede op een integrale en krachtgerichte manier te begeleiden naar de arbeidsmarkt. De bevindingen werden gebundeld in een handboek en een onderzoeksrapport. Voorliggende publicatie, evenals het bijhorende onderzoeksrapport, wenst de lezer bruikbare inzichten en tips te geven om binnen de eigen organisatie met mensen in armoede - of een andere meervoudige problematiek - op weg te gaan. Ook beleids mensen en andere onderzoekers kunnen hierdoor geïnspireerd worden om zich op een krachtgerichte en integrale manier in te (blijven) zetten voor diegenen voor wie de weg naar de arbeidsmarkt doorgaans geen rechte lijn is.

De auteurs

- **Leen Sannen**, onderzoeksexpert van het HIVA-K.U.Leuven, volgde het onderzoek vanuit wetenschappelijke hoek en bracht vanuit het onderzoeksmateriaal een inspirerende kijk op het gebeuren en een aantal vernieuwende instrumenten in.
- **Kristel Driessens**, coördinator van Bind-Kracht, onderzoekster van de Karel de Grote Hogeschool en professor in de Master Sociaal Werk van de Universiteit Antwerpen, ondersteunde de methodiekontwikkeling door de casusbesprekingen uit de coachingsmomenten te verbinden met de theoretische kaders van een krachtgerichte benadering.
- **Ann Verboven**, expert trajectbegeleiding en aandachtsambtenaar kansarmoede van de VDAB was de drijvende kracht achter het project.

Colofon

Vormgeving: VDAB-communicatiedienst
Druk: VDAB Turnhout – Grafisch centrum
ISBN 978-90-77713-76-1

Projectfinanciering

in het klein de logo's toevoegen

Het project 'geïntegreerde werk-welzijnstrajecten voor werkzoekenden in armoede' werd uitgewerkt in het kader van ESF-innovatie (oproep sociale inclusie - actie 2bis) onder het thema: transitie werkzoekende - werk. Meer informatie vindt u op www.esf-agentschap.be.

Het project gebeurde in samenwerking met de VDAB Antwerpen, CAW Metropool en de Karel de Grote Hogeschool. Buiten de ESF-financiering werden door de VDAB volgende partners betrokken: Bind-Kracht voor de coaching van de trajectbegeleiders en HIVA-K.U.Leuven voor het onderzoeksluik.

in het klein de logo's toevoegen

Voor verdere informatie over het project kan u terecht bij ann.verboven@vdab.be