

# Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede

Uitdagingen en knelpunten  
van een nieuwe methodiek

Leen Sannen & Tine Van Regenmortel



# KRACHTGERICHTE, INTEGRALE TRAJECTBEGELEIDING VOOR WERKZOEKENDEN IN ARMOEDE

Uitdagingen en knelpunten van  
een nieuwe methodiek

Leen Sannen & Tine Van Regenmortel  
Projectleiding: Tine Van Regenmortel

Onderzoek in opdracht van VDAB Brussel



*Gepubliceerd door*  
KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN  
HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving  
Parkstraat 47 – bus 5300, BE 3000 Leuven  
[www.hiva.be](http://www.hiva.be)

D/2011/4718/2 – ISBN 9789088360268

© 2011 HIVA-K.U.Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

---

## VOORWOORD

Vanuit de vaststelling dat één op vijf langdurig werklozen niet aan werk geraakt zonder ondersteunende diensten van andere sectoren dan de VDAB, bundelden onderzoekers van het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving (HIVA-K.U.Leuven) enkele jaren geleden inzichten uit theorie en praktijk over hoe het anders – en beter – kon (Steenssens, Sannen et al., 2008). Dit leidde tot de ontwikkeling van een *theoretisch concept* van integrale trajectwerking dat  $W^2$  werd gedoopt. Het label ‘ $W^2$ ’ staat voor de synergie tussen werk en welzijn, waarbij welzijn breed wordt gedefinieerd en alle domeinen bestrijkt die een inschakeling in de arbeidsmarkt bemoeilijken.

Op hetzelfde moment lanceerde het Europees Sociaal Fonds (ESF) de oproep sociale inclusie. In overleg met de stakeholders tekende de VDAB het ESF-project: geïntegreerde werk-welzijnstrajecten voor werkzoekenden in armoede verder uit. De VDAB ging na goedkeuring door ESF op zoek naar mogelijke partners. De uitvoering van het ingediende ESF-project liep van 1 april 2009 tot 31 oktober 2010 in Antwerpen. VDAB Antwerpen en CAW Metropool stelden samen vijf trajectbegeleiders ter beschikking - de zogenaamde ‘ankerfiguren’ -, die de begeleiding op vlak van werk en welzijn geïntegreerd en krachtgericht zouden aanbieden.

Op het ESF-project werd tevens een *onderzoeksluik* geënt. Dat onderzoeksluik, gefinancierd door de VDAB, werd toegekend aan de onderzoeksgroep ‘Armoede, Maatschappelijke Integratie en Migratie’ van het HIVA-K.U.Leuven. De taak voor het HIVA bestond in het in kaart brengen van de knelpunten en uitdagingen van de methodiek die in dit experimentele ESF-project werd toegepast en ontwikkeld. Tevens werd het verloop van het project opgevolgd. De opvolging liet tevens toe om het  $W^2$ -concept te toetsen aan de praktijk en indien nodig bij te sturen.

Ook op *beleidsvlak* werd het  $W^2$ -concept verankerd. In het werkgelegenheids- en investeringsplan (WIP) dat de Vlaamse regering en de Vlaamse sociale partners op 18 december 2009 afgesloten hebben als antwoord op de economische crisis, gaat specifieke aandacht naar kansengroepen en kwetsbare werknemers. Specifiek voor mensen in armoede wordt het begeleidingsaanbod versterkt door de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten uit te breiden per provincie, evenals het aantal active-

ringsmodules voor werkzoekenden met gezondheids- of welzijnsachtergrond. Dit ESF-project krijgt dus een vervolg op bredere schaal. Op het moment dat dit rapport werd gefinaliseerd, startten in de praktijk in gans Vlaanderen reeds de eerste nieuwe trajecten op.

Theorie, praktijk en beleid komen in voorliggend onderzoeksrapport (en het bijhorende handboek, zie verder) samen. Het rapport bevat de inzichten uit een actieonderzoek dat liep van 1 november 2009 tot 31 december 2010. De beschrijving van het project en de voortgang van de trajecten waren centrale insteken voor het actieonderzoek. Zowel de invalshoek van de werkzoekende in armoede als van de verschillende betrokkenen (stakeholders) worden belicht. Naast dit onderzoeksrapport leidde het ESF-project, dankzij het vrijwillige engagement van het HIVA, de Karel de Grote Hogeschool en de VDAB, tevens tot een inspirerend *handboek* (Sannen, Driessens & Verboven, 2011) met handvatten om krachtgerichte, integrale trajectwerking voor werkzoekenden in armoede in praktijk te brengen. Ook (traject)begeleiders van andere doelgroepen vinden hier zeker inspiratie voor hun werk.

Wij hopen dat beide publicaties de lezer bruikbare inzichten en tips geven om binnen hun eigen organisatie krachtgericht met mensen op weg te gaan. Daarnaast hoop ik – samen met alle betrokkenen bij het project – dat de opgedane ervaringen een bredere uitstraling krijgen zodat ook opleidingsverstrekkers, werkgevers en welzijnsorganisaties breed gedefinieerd een beter zicht krijgt op wat (leven in) armoede is. Tot slot hopen wij ook beleidsmensen en andere onderzoekers te inspireren 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. Op die manier worden *W<sup>2</sup>-trajecten* verankerd in *W<sup>2</sup>-organisaties* en *W<sup>2</sup>-beleid*. En daar wordt uiteindelijk iedereen beter van!

*Ann Verboven, in naam van alle betrokkenen bij het project*

---

## DANKWOORD

Dit ESF-project, evenals de neerslag in een onderzoeksrapport en handboek, kon maar slagen dankzij de inzet en samenwerking van velen. Mensen in armoede begeleiden op vlak van welzijn en werk is op zich al niet eenvoudig, gezien de vele 'hobbels en kuilen' die mensen in armoede op de weg naar werk ervaren. De nasleep van een economische crisis was een bijkomende hindernis. Daarbij kwam de uitdaging om de wereld van 'werk' en deze van 'welzijn' dichter bij elkaar te brengen. Om te evolueren van 'onbekend is onbemind' en 'wij' versus 'zij' naar 'samen de uitdaging aangaan in het belang van de werkzoekende'. Kortom: genoeg ingrediënten voor een boeiend onderzoeks- en praktijkproject.

Enkele woorden van dank zijn hier dan ook op hun plaats.

Dank in de eerste plaats aan de trajectbegeleiders (de 'ankerfiguren') die de uitdaging aangingen, niet goed wetend wat jullie allemaal zou te wachten staan. Carmen, Cindy, Goedele, Gust en Tine, jullie gingen met werkzoekenden in armoede op weg, met vallen en opstaan, met stilstaan en achteruitgaan, en desnoods met samen tegen de muur botsen om daarna toch weer stappen te zetten. Hiervoor waren jullie bereid om buiten de klassieke kaders en regels te denken en te handelen. Om nieuwe wegen te verkennen en te blijven volhouden, ook al was het spoor soms zoek. Over 'pionierswerk' en 'zin voor avontuur' gesproken! Ook dank voor jullie waardevolle en onmisbare inzet voor het onderzoeksluik.

Hierbij aansluitend ook dank aan de werkzoekenden in armoede die bereid waren om in het project te stappen. Voor velen onder hen was het een hele stap om - naast de dagelijkse uitdagingen die leven in armoede met zich meebrengt - de uitdaging van het project aan te gaan en hun ervaringen te delen in het kader van het onderzoek. Als onderzoeker word je daar stil van ...

Dank ook aan Ann Verboven, die het project vanuit VDAB Brussel aanstuurde en de - soms ondankbare - taak had om de mijlpalen doorheen het project te bewaken. Ann, jouw betrokkenheid en openheid gaf ruimte voor dialoog, bijsturing en nieuwe (onderzoeks)pistes, wat onmisbaar is voor een project als dit. Merci!

Dank verder aan de teamcoördinatoren van VDAB Antwerpen en CAW Metropool. Jef en Nico, jullie leidden het project 'op de werkvloer' mee in goede banen, waren alert voor de werkdruk van de trajectbegeleiders, gaven hen in de mate van

het mogelijke de 'vrije ruimte' om te werken op maat, bleven hen motiveren en boden een luisterend oor als het moest. Ook jullie tussenkomsten op de stuurgroepen en kritische reflecties over het project werden erg gewaardeerd.

Daarnaast hadden ook de ervaringsdeskundigen van VDAB een belangrijke rol in het geheel. Daniëlle Mortelmans en Hilde Vantongelen, jullie bijdrage op de coachingdagen bleek gedurende het hele project een belangrijke toegevoegde waarde. Dank ook voor jullie inzet bij het afnemen van empowermentschalen en het delen van jullie verhaal.

Tevens was er het blijvende enthousiasme van het Bind-Krachtteam van waaruit het geheel methodisch werd gevoed en geïnspireerd. Kristel Driessens, Koen Vansevenant en de Bind-Krachtcoaches Marleen Obijn en Roald D'Haemers: jullie stonden mee in voor de verbinding tussen theorie, beleid en praktijk. Een onmisbare schakel!

Een woord van dank ook aan de leden van de stuurgroep (zie bijlage 1). Een dergelijke talrijk bijgewoonde, dynamische en constructieve stuurgroep is iets waar we als onderzoekers alleen maar van kunnen dromen.

Dank ook aan het secretariaatsteam van het HIVA, dat in extremis de verschillende puzzelstukken tot een presenteerbaar rapport samenvoegde.

Tot slot dank aan prof. dr. Tine Van Regenmortel, die de mijlpalen van het onderzoeksluik mee bewaakte, maar mij als onderzoeksexpert de vrijheid gaf om hierin mijn eigen weg te gaan. Dank voor het vertrouwen en de empowerende bemoedigingen!

Dankjewel!

Leen Sannen, januari 2011

# INHOUD

<b>Hoofdstuk 1/ Beschrijving van het ESF-project</b>	<b>3</b>
1. Situering	3
1.1 Probleemstelling en doel van het ESF-project	3
1.2 Omschrijving van de doelgroep	4
2. Vernieuwende invalshoeken	4
2.1 Samenwerking tussen dienstverleners	4
2.2 Betrekken van belanghebbenden	5
2.3 Een centrale ankerfiguur	6
2.4 Gericht op een duurzame tewerkstelling	7
2.5 Ook activering van werkgevers	7
3. Vertaling naar operationele doelstellingen	7
4. Rol van de onderzoekspartner	8
5. Samengevat	8
<b>Hoofdstuk 2/ Het W<sup>2</sup>-concept en empowerment als onderzoekskader</b>	<b>11</b>
1. W <sup>2</sup> : werk- en welzijnstrajecten op maat	11
1.1 Naar een totaalconcept voor arbeidsintegratie	11
1.2 Een verruiming van de klassieke trajectbegeleiding	12
1.3 W <sup>2</sup> in woord en beeld	13
2. Het empowermentparadigma	15
2.1 Het empowermentparadigma en de kijk op armoede	16
2.2 Empowerment als een meerlagig construct	16
2.3 De tweevoudige kern van empowerment	17



<b>Hoofdstuk 3 / Opbouw van het actieonderzoek</b>	<b>23</b>
<hr/>	
1. Componenten van het actieonderzoek	23
1.1 (Proces)beschrijving van het project	23
1.2 Onderzoeksluik met betrekking tot de werkzoekenden	24
1.3 Onderzoeksluik met betrekking tot het beleid	24
2. Onderzoeksmethoden en overeenkomstige takenpakketten	24
2.1 Een triangulatie van methoden	24
2.2 Omschrijving van de methoden en takenpakketten	25
<b>Hoofdstuk 4 / De werkzoekenden geschetst</b>	<b>31</b>
<hr/>	
1. Situering	31
1.1 Doelstelling en aangewende bronnen	31
1.2 Het maatplan als inspiratiebron	31
2. Beschrijving van de profielen	32
2.1 Kenmerken van de werkzoekenden in het project op basis van de stuurbordgegevens van VDAB	32
2.2 Aanvullende informatie via de trajectbegeleiders	39
2.3 Dwarsanalyse van de 'vignetten'	40
<b>Hoofdstuk 5 / Het verloop van geïntegreerde werk-welzijnstrajecten</b>	<b>47</b>
<hr/>	
1. Situering	47
2. W <sup>2</sup> -trajecten in kaart gebracht	48
3. Bespreking van een uitgewerkt voorbeeld	49
3.1 Thematisch	49
3.2 Chronologisch	55
4. Globale analyse van de geregistreerde trajecten	61
4.1 Beknopte weergave trajecten	62
4.2 Aantal en soort contacten	67
4.3 Thema's	69
4.4 Drempels	73
4.5 Krachten	77
4.6 Aandachtspunten	78
4.7 Organisaties waarnaar geankerd werd	79
5. Reflectie	81

<b>Hoofdstuk 6 / Het project bekeken door de bril van werkzoekenden in armoede</b>	<b>83</b>
<hr/>	
1. Doelstelling en (aangepaste) methode	83
2. Diepte-interviews met werkzoekenden in armoede	84
2.1 Kijk op het project en de begeleiding in het algemeen	84
2.2 De 7 methodische handelingsprincipes van empowerment afgetoetst	86
2.3 Begeleiding tijdens opleiding of tewerkstelling	93
2.4 Een goede begeleider is iemand die ...	93
3. De evolutie van werkzoekenden voorgesteld in W <sup>2</sup> -cirkels	94
3.1 Inzichten op individueel niveau: een casus belicht	95
3.2 Globale inzichten	103
4. Besluit	117
<b>Hoofdstuk 7 / Selectie en afname empowermentschalen</b>	<b>121</b>
<hr/>	
1. Vergelijking en afweging schalen	121
1.1 Doelstelling	121
1.2 Selectie van de schalen	121
2. Afname in de praktijk	122
2.1 Tussen wens en werkelijkheid	122
2.2 Wie neemt de schalen af?	123
2.3 Instructies en instrumenten	124
2.4 Contactname en afname schalen	124
3. De resultaten	124
3.1 Respons	124
3.2 Overzicht van de resultaten	125
4. Reflectie	133
4.1 Betrouwbaarheid en validiteit	133
4.2 Randvoorwaarden voor het afnemen van schalen bij mensen in armoede	134
<b>Hoofdstuk 8 / Het project bekeken door de bril van de projectcoördinatoren</b>	<b>139</b>
<hr/>	
1. Projectverloop	139
1.1 Start van het pilootproject	139
1.2 Selectie ankerfiguren	140
1.3 Afspraken met RVA en dienst DISPO	140

1.4	Taakomschrijving van de projectcoördinatoren	140
1.5	Beschikbare instrumenten en basiscompetenties	141
2.	Het Werken met een ankerfiguur	142
2.1	Een beetje geschiedenis	142
2.2	Meerwaarde van de methodiek	142
2.3	Bevorderende factoren en randvoorwaarden	144
2.4	Knelpunten voor de organisatie	146
2.5	Uitdagingen voor de organisatie	148
3.	Het vervolgproject	149
3.1	Combinatie van individuele begeleiding en groepsluit	149
3.2	Individuele begeleiding door VDAB - uitbesteding groepsluit	150
3.3	Overdracht lopende trajecten	151
4.	Opmerkingen, bedenkingen en suggesties	151
<b>Hoofdstuk 9 / Het project bekeken door de bril van de ankerfiguren</b>		<b>153</b>
1.	Projectverloop	153
1.1	Betrokkenheid	153
1.2	Voorbereiding	153
1.3	Ondersteuning	154
1.4	Beschikbare instrumenten	154
1.5	Noodzakelijke competenties	155
1.6	Hoe verloopt de start van de begeleiding in de praktijk?	155
2.	Werken als ankerfiguur	157
2.1	Meerwaarde van de methodiek	157
2.2	De belangrijkste knelpunten	159
2.3	De belangrijkste uitdagingen	162
2.4	Bevorderende factoren en randvoorwaarden	165
3.	Het vervolgproject	167
<b>Hoofdstuk 10 / Het project bekeken door de bril van Bind-Kracht</b>		<b>169</b>
1.	Projectverloop	169
1.1	Betrokkenheid bij het project	169
1.2	Taakomschrijving	170
2.	Werken met een ankerfiguur	170
2.1	Meerwaarde van de methodiek	170
2.2	Bevorderende factoren en randvoorwaarden	171
2.3	Belemmerende factoren en knelpunten	172

2.4 Uitdagingen	173
3. Het vervolgproject	173

---

### **Hoofdstuk 11 / Het project bekeken door een ervaringsdeskundige in de armoede**

---

1. Projectverloop	175
1.1 Taakomschrijving	175
1.2 Competenties	176
1.3 Coachingdagen	176
2. Werken met een ankerfiguur	176
2.1 Meerwaarde van de methodiek	176
2.2 Bevorderende factoren en randvoorwaarden	177
2.3 Belemmerende factoren en knelpunten	177
2.4 Uitdagingen	178
3. Het vervolgproject	178
4. Opmerkingen, bedenkingen en suggesties	179

---

### **Hoofdstuk 12 / Naar een functieprofiel voor ankerfiguren**

---

1. Het belang van een functieprofiel	181
1.1 Wat is een functieprofiel?	181
1.2 Waarom is een functieprofiel nodig?	181
2. Aangewende methode	182
3. Wat staat er in een functieprofiel?	182
4. Aanzet tot een functieprofiel voor ankerfiguren	183
4.1 Functieomschrijving	183
4.2 Taakomschrijving	184
4.3 Competentieprofiel	184
4.4 Diplomavereisten	189
4.5 Arbeidsomstandigheden	189

---

### **Hoofdstuk 13 / Samenvattende synthese**

---

1. Krachtgerichte integrale begeleiding: baat het of schaadt het?	192
1.1 De vraag blijkt groter dan het aanbod	192
1.2 Krachtgericht en geïntegreerd werken vormen de sleutels voor activering van kansengroepen	192

1.3	Baten vanuit het perspectief van de aanbieders	193
1.4	Baten vanuit het perspectief van de werkzoekenden	194
2.	De belangrijkste resultaten belicht	195
2.1	Instroom- en doorstroomcijfers	195
2.2	Niet alleen het resultaat, maar ook het proces telt	196
2.3	Het proces in kaart gebracht	197
3.	Structurele en organisatorische voorwaarden: empowerende condities	199
3.1	Op zoek naar witte raven om te ankeren	200
3.2	Nood aan een brede toeleiding en een zorgvuldige selectie van werkzoekenden	200
3.3	Belang van een uitgebreidere intakeleidraad	201
3.4	De 'vrije ruimte' structureel verankeren	201
3.5	Duidelijke en realistische verwachtingen in twee richtingen	202
3.6	Adequaat omgaan met spanningsvelden	203
3.7	Aandacht voor overdracht en nazorg	206
3.8	Begeleiding op en naast de werkvloer	207
3.9	Sensibiliseren en motiveren van de vraagzijde	207
3.10	Duidelijke interne en externe communicatie	208
3.11	Infrastructuur en instrumenten	209
4.	Wie is de aangewezen organisatie om te ankeren?	209
5.	Samenwerking tussen werk en welzijn: droom of werkelijkheid?	210
5.1	W <sup>2</sup> leidt tot kennisdeling tussen VDAB en CAW	211
5.2	W <sup>2</sup> verankert theorie, beleid en praktijk	211
5.3	W <sup>2</sup> bouwt bruggen naar andere actoren	211
5.4	Pleidooi voor gedeelde verantwoordelijkheid en gedeelde zorg	212
5.5	Nood aan een krachtadig W <sup>2</sup> -beleid	213
6.	Wie betaalt de rekening?	213
6.1	Niet alleen economische kosten en baten	213
6.2	De kostprijs van individuele trajecten: een moeilijke oefening	214
6.3	Enkele pistes	214
7.	Ankeren, een job apart	217
	<b>Nabeschouwing</b>	<b>219</b>
	<b>Bijlagen</b>	<b>223</b>
	Bijlage 1 / Leden stuurgroep	225

Bijlage 2 / Checklist voor opmaak profielen werkzoekenden	226
Bijlage 3 / Topicklok 'Mijn begeleiding'	230
Bijlage 4 / Topicklik 'Mijn evolutie'	231
Bijlage 5 / Knipperlichtenlijst	232
<b>Bibliografie</b>	<b>233</b>

---



## DEEL 1

### SITUERING

Het rapport bestaat uit drie delen die elk één of meerdere hoofdstukken bevatten:

- het eerste deel – *situering* – start met de projectbeschrijving in hoofdstuk 1 en enkele theoretische kapstukken in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 geven we aan hoe het actieonderzoek werd opgebouwd;
- in het tweede deel – *empowerment van de doelgroep* – staan de werkzoekenden in armoede centraal. We bekijken of en in welke mate zij geëvolueerd zijn tijdens het project. Na een beschrijving van de profielen van de deelnemende werkzoekenden in hoofdstuk 4 beschrijven we in hoofdstuk 5 het verloop van geïntegreerde werk-welzijnstrajecten in de praktijk. Hoofdstuk 6 bekijkt het project door de bril van werkzoekenden. In hoofdstuk 7 geven we de resultaten van de afname van empowermentschalen weer;
- het derde en laatste deel beschrijft de randvoorwaarden om  $W^2$ -trajecten in de praktijk te brengen, de zogenaamde ‘*empowerende condities*’. Dit gebeurt aan de hand van insteken van diverse experts: de projectcoördinatoren in hoofdstuk 8), de ankerfiguren in hoofdstuk 9, Bind-Kracht in hoofdstuk 10 en een ervaringsdeskundige in hoofdstuk 11. In hoofdstuk 12 volgt dan een aanzet tot functieprofiel voor ankerfiguren. We sluiten in hoofdstuk 13 af met een samenvattende synthese waarbij we de onderzoeksvragen die aan de basis lagen van het actieonderzoek trachten te beantwoorden. Een nabeschuiving, bibliografie en een aantal bijlagen maken het geheel compleet.





---

# HOOFDSTUK 1

## BESCHRIJVING VAN HET ESF-PROJECT

### 1. Situering

In dit hoofdstuk wordt het project, zoals het wordt omschreven in het ESF-dossier, toegelicht. De informatie is gebaseerd op het ESF-dossier dat door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) werd ingediend.

#### 1.1 Probleemstelling en doel van het ESF-project

Uit een screening van de langdurig werkzoekenden tussen 30 en 40 jaar is gebleken dat ongeveer 20% van hen kampt met drempels naar de arbeidsmarkt die niet onmiddellijk op te lossen zijn via arbeidsbemiddeling of beroepsopleiding. Het betreft hier onder meer (een combinatie van) problemen inzake huisvesting, schuldafbouw, gezondheid, kinderopvang, enzovoort. Velen van deze langdurig werkzoekenden zijn personen in armoede. Uitgaande van het feit dat mensen in armoede niet alleen problemen hebben, maar ook heel wat krachten én onderschrijvend dat arbeidsparticipatie een belangrijke hefboom is om uit armoede te geraken, willen we de tewerkstelling van kwetsbare groepen die ook niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen hebben niet als een uitzichtloze opdracht zien. Het vraagt wel om een *bijzondere methodische aanpak*.

Met het ESF-project 'Naar een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede' richtte de VDAB zich in het bijzonder naar deze doelgroep. Voor werkzoekenden in armoede is de 'klassieke' trajectbegeleiding die door de VDAB wordt aangeboden ontoereikend. Het ESF-project voorzag daarom in het uitwerken van *gespecialiseerde activeringstrajecten op maat* in partnerschap met actoren uit de welzijnssector. Voor vele mensen in armoede kan enkel een geïntegreerde en gecoördineerde dienstverlening een duurzame oplossing bieden. Het project vertolkte met andere woorden de *synergie tussen werk en welzijn*. Hierbij werden enerzijds persoonlijke krachten van de doelgroep ontsloten en ontwikkeld. We spreken hier van *'empowerment van de doelgroep'*. Anderzijds werden de nodige hulp- en steunbronnen ontsloten, de zogenaamde *'empowerende condities'*.

In het kader van het project werd een *vernieuwende methodiek*, gekaderd binnen empowerment, uitgewerkt en uitgetest. Op die manier wenste de VDAB deze werkzoekenden in armoede een nieuwe start te geven om uit de langdurige werkloosheid te geraken.

## 1.2 Omschrijving van de doelgroep

De doelgroep die centraal stond in het project waren werkzoekenden in armoede. Het ging meer bepaald om personen en gezinnen die zich in een maatschappelijke toestand van armoede bevinden, waarbij armoede wordt gezien als een *netwerk van sociale uitsluitingen* die elkaar versterken. Deze uitsluiting strekt zich uit over meerdere domeinen, zoals onderwijs, cultuur, huisvesting, gezondheid, inkomen (m.i.v. schulden), welzijn, justitie, burgerzin, sociale contacten, arbeid, gezin, enzovoort. Deze kloof kunnen mensen in armoede doorgaans niet alleen overbruggen. Doordat armoede een structureel gegeven is, vraagt dit een gedeelde verantwoordelijkheid. Armoede is als het ware een '*spinnenweb*' waarbij de verschillende levensdomeinen met elkaar interfereren. Hierdoor verschilt armoede van andere vormen van sociale uitsluiting zoals discriminatie. Naast de zichtbare, uiterlijke kenmerken van armoede, de verstrengeling van de problemen en tekorten, zijn er echter ook de onzichtbare kenmerken van armoede. Aan de binnenkant veroorzaakt armoede kwetsuren en littekens en heeft ze een effect op het zelfbeeld van mensen. Leven in armoede tast het psychologisch kapitaal van mensen in armoede aan: hun veerkracht en hun drijfveren.

## 2. Vernieuwende invalshoeken

Het project was vernieuwend aangezien door de VDAB voor het eerst integrale werk-welzijnstrajecten werden uitgewerkt. Hierbij werden werk en welzijn niet van elkaar gescheiden, maar samen - geïntegreerd - aangeboden met het oog op duurzame tewerkstelling. Dit vertaalde zich in verschillende aspecten, die we nu verder toelichten.

### 2.1 Samenwerking tussen dienstverleners

Om werkzoekenden in armoede aan het werk te helpen is het in de eerste plaats nodig om een zicht te krijgen op de problemen (drempels) die de weg naar werk versperren of bemoeilijken. Om deze drempels in kaart te brengen en stap voor stap te kunnen oplossen is *samenwerking* tussen verschillende dienstverleners op het vlak van *werk en welzijn* noodzakelijk. Deze samenwerking is in de praktijk vaak nog te weinig uitgebouwd of verloopt moeilijk. Kennis van elkaars manier van werken, verantwoordelijkheden, mogelijkheden en middelen is belangrijk om samenwerking vorm te geven.

Dit was één van de betrachtingen van het ESF-project. Het was de bedoeling dat, doordat de dienstverleners hun dienstverlening meer op elkaar zouden afstemmen en meer kennis kregen van elkaar, hun dienstverlening voor de doelgroep van werkzoekenden in armoede werd *geoptimaliseerd*. Door stappen richting werk te zetten, zouden de werkzoekenden ook meer *vertrouwen* krijgen in de dienstverleners. Een betere dienstverlening en een groeiend vertrouwen, zou tevens de kans op *duurzame tewerkstelling* vergroten.

## 2.2 Betrekken van belanghebbenden

### 2.2.1 Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen

Bij de uittekening van het project werd rekening gehouden met bestaand onderzoek over de begeleiding van werkzoekenden in armoede in hun zoektocht naar werk. Via verschillende belangengroepen zoals het Vlaams Netwerk en de Verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen, werd de doelgroep bij het project betrokken. De verenigingen waren vanaf de beginfase, inclusief de conceptuele uittekening van de methodiek die in het project werd toegepast, betrokken als adviesverstrekker.

### 2.2.2 OCMW en intermediaire vzw's

Het OCMW en de intermediaire vzw's werden aangeschreven om te participeren aan het project. Er kon echter geen partnerschap worden afgesloten. Alleen CAW Metropool was bereid om in het project te stappen.

### 2.2.3 Sociaal-Economische Raad van de Regio (SERR)

Het was de bedoeling om de SERR te betrekken in het kader van de diversiteitsplannen. Mensen in armoede toeleiden naar de arbeidsmarkt vraagt niet alleen een activering van de armen zelf, maar ook het *activeren van bestaande instituties en werkgevers*. Eén van de centrale instrumenten van het impulsbeleid rond evenredige arbeidsdeelname en diversiteit situeert zich op het niveau waar daadwerkelijk aan het HR-beleid en de arbeidsorganisatie wordt gesleuteld en waar nieuwe banen worden geschapen: in ondernemingen, organisaties en lokale besturen. De diversiteitsplannen hebben als intentie om de aanwerving van kansengroepen te bevorderen. Het hebben van een *(tewerkstellings)perspectief* is voor mensen in armoede (en kansengroepen in het algemeen) een belangrijke motiverende factor. De trajectbegeleiders binnen het project stonden voor de uitdaging om te bemiddelen met werkgevers in functie van een duurzame tewerkstelling van de doelgroep.

### 2.2.4 Stakeholdersforum

Via het stakeholdersforum werden diverse belanghebbenden in meer of mindere mate bij het project betrokken. Sommigen hadden een eerder adviserende functie, zoals het Vlaams Netwerk. Anderen werden bij het project betrokken op basis van hun expertise, belangstelling en interesse in het project.

## 2.3 Een centrale ankerfiguur

Het *empowermentparadigma* en de leefwereldbenadering van de werkzoekenden in armoede vormden de basis van het project. De focus lag hierbij op het versterken van de *competenties* met een constante aandacht voor de *welzijnscomponent* en de inbedding ervan in de levensloop van werkzoekenden in armoede. Centraal in het project stond de werkzoekende die, samen met zijn vertrouwenspersoon (ankerfiguur), stappen richting arbeidsmarkt zet. Hierbij rekening houdend met niet-arbeidsmarkt gerelateerde problemen. De 'klassieke' begeleiding van werkzoekenden kent een sterke specialisering, waarbij elk specifiek probleem door een expert wordt aangepakt. Hierdoor is het voor de werkzoekende moeilijk een vertrouwenspersoon te vinden die hem doorheen het traject naar werk begeleidt.

Kansengroepen, waaronder werkzoekenden in armoede, hebben echter nood aan een continue, integrale begeleiding door een vaste vertrouwenspersoon. Door te werken met een *centrale ankerfiguur*, trachtte het ESF-project hieraan tegemoet te komen. De taak van deze ankerfiguren bestond initieel in:

- het ondersteunen van de werkzoekende in de zoektocht naar werk, waarbij *competentieversterking* het uitgangspunt is. Ondersteuning werd hierbij gedefinieerd als het faciliteren van arbeidsparticipatie via actieve bemiddeling, ondersteuning en competentie- en krachtenanalyse;
- het uittekenen van een *gecoördineerd zorg(welzijns)traject*, waarbij een gestructureerd welzijnsstappenplan (inclusief tijdspad) van de verschillende hulp- en dienstverleners in kaart wordt gebracht;
- het opvolgen van het *nazorgtraject* als de werkzoekende in armoede aan het werk is. Hierbij wordt de gecoördineerde werk-welzijnsbegeleiding verdergezet.

Kaderend binnen het empowermentparadigma, stond bij het vervullen van de ankerrol de *krachtgerichte ondersteuning* met het werken aan zelfinzicht, zelfaanknowledging en zelfvertrouwen centraal. Het was de bedoeling dat de werkzoekenden die participeerden aan het project hun ankerfiguur konden vertrouwen en dat deze een overzicht heeft over het netwerk van welzijnsorganisaties waarmee de werkzoekende in contact of begeleiding is. Tegelijkertijd was het de bedoeling dat de ankerfiguur stapsgewijs de arbeids- en andere competenties geïntegreerd in kaart bracht.

## 2.4 Gericht op een duurzame tewerkstelling

Binnen het project werd aandacht besteed aan '*duurzaamheid*'. Dit betekent niet alleen aandacht voor het vinden van werk, maar ook het behoud van werk, voor een daadwerkelijke verbetering van het beschikbare inkomen en aandacht voor andere levensdomeinen (huisvesting, gezondheid, opvoeding, relaties). Hierbij werd de link gelegd met het *nazorgtraject*.

## 2.5 Ook activering van werkgevers

Naast de werkzoekenden in armoede werden in het kader van dit project ook *werkgevers* geactiveerd. Het was de bedoeling dat werkgevers hierdoor een beter inzicht zouden krijgen in de armoedeproblematiek en hierdoor bijdragen aan de tewerkstelling van kansengroepen. Op die manier kaderde het project tevens binnen het *maatschappelijk verantwoord ondernemerschap* en werd er een bredere duurzaamheidsstrategie gehanteerd.

## 3. Vertaling naar operationele doelstellingen

Voorgaande werd in het ESF-dossier omgezet in volgende operationele doelstellingen:

- OD1: de trajectbegeleider (ankerfiguur) heeft methodologisch voldoende *opleiding* gekregen om mensen in armoede beter te kunnen begeleiden;
- OD2: de instrumenten zijn aangepast om meer *tijd, ruimte* en *flexibiliteit* voor de trajectbegeleider te voorzien om een vertrouwensband met de werkzoekende te kunnen opbouwen en een netwerk te kunnen opzetten en te contacteren;
- OD3: de nieuwe manier van begeleiden is door zowel VDAB als CAW Metropool in een aantal *trajecten uitgetest*;
- OD4: opzetten van een *netwerk* en *samenwerkingsverband* tussen organisaties uit het arbeidsveld en de welzijnssector. Deze vormt de basis om problemen aan te pakken en de kans op duurzame tewerkstelling te vergroten.

Deze operationele doelstellingen kregen volgende vertaling in de praktijk:

- vertaling OD1: gedurende een week werden de trajectbegeleiders *opgeleid*. Ze kregen inzicht in wat armoede is (inclusief de binnenkant van armoede), ze werden opgeleid in het empowermentgedachtengoed en de Bind-Kracht-methodiek, de CVS-opleiding om te kunnen werken met het intern computernetwerk en kregen opleiding om arbeidsmarktcompetenties te screenen en deze te kunnen vertalen naar een jobdoelwit. Vervolgens werden verschillende terugkommomenten (de '*coachingdagen*') voorzien waarop de trajectbegeleiders via *casebespreking* tot verdere inzichten kwamen;
- vertaling OD2: trajectbegeleiders die werkzoekenden in armoede volgens de geïntegreerde werk-welzijnsmethodiek begeleidden kregen hiervoor *extra tijd*

om een *vertrouwensband* met de werkzoekende te kunnen opbouwen, om te luisteren naar het levensverhaal en hieraan gekoppeld de verschillende vraaggebieden (spinneweb) in kaart te brengen. Hierbij gingen ze op zoek naar de *krachten* van werkzoekenden in armoede, ontdekten ze competenties, die ze vervolgens vertaalden naar een jobdoelwit. De ankerfiguren *verruimden hun takenpakket* door zich niet alleen toe te spitsen op de functie als trajectbegeleider zoals dit beschreven is in het traditionele takenpakket (van VDAB), maar namen ook het gericht zoeken naar vacatures (als de werkzoekende er klaar voor is) ter harte, contacteerden hiervoor bedrijven en hielpen de werkzoekenden bij het verder solliciteren. De ankerfiguren gingen met het volledige traject aan de slag en waren als het ware de *draaischijf*;

- vertaling OD3: twee ankerfiguren van CAW Metropool en drie van VDAB Antwerpen testten de nieuwe manier van werken uit in een aantal proeftrajecten. Hierbij werden regelmatige coachingsmomenten voorzien. De manier van werken en de vooruitgang van de trajecten werden door een externe onderzoekscel (het HIVA-K.U.Leuven) opgevolgd;
- vertaling OD4: het opzetten van een netwerk en samenwerkingsverband kwam de trajecten zeker ten goede. Een optimale kennis van de sociale kaart en die in de praktijk kunnen toepassen was noodzakelijk voor een goede dienstverlening. Dit netwerk diende ook om te dissemineren.

#### 4. Rol van de onderzoekspartner

Het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving (HIVA-K.U.Leuven) werd ingeschakeld om de het project vanuit wetenschappelijke bril op te volgen. Hebben werkzoekenden in armoede baat bij dergelijke gecoördineerde, geïntegreerde methodiek? Komen zij gesterkt uit deze trajecten? In welke mate geeft de gebruikte methodiek aanleiding tot resultaat? Welke structurele, organisatorische voorwaarden moeten vervuld worden om dergelijke methodiek te implementeren? Het zijn slechts enkele van de onderzoeksvragen die meegenomen werden tijdens de opvolging van het project (voor een volledige lijst verwijzen we naar hoofdstuk 3). Door het koppelen van een onderzoeksluik aan het project werd de methodiek ook wetenschappelijk gevalideerd.

#### 5. Samengevat

Het ESF-project dat centraal staat in dit onderzoeksrapport was er op gericht een vernieuwende methodiek uit te tekenen en te testen, die de arbeidsmarktparticipatie en -positie van de meest kwetsbare groepen, zijnde werkzoekenden in armoede, duurzaam tracht te verhogen. Vertrekkend vanuit de kenmerken van werkzoekenden in armoede werd een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding

op touw gezet. Een gecoördineerde en dienstoverschrijdende aanpak tussen de domeinen welzijn en werk vormde hiervoor de basis. De vernieuwende methodiek bestond uit vaste vertrouwenspersonen (de ankerfiguren) die geïntegreerde werk-welzijnstrajecten in de praktijk brachten. Hierbij werden rond de werkzoekende in armoede welzijnsdomeinen ontsloten en ondersteund én tegelijkertijd (elders verworven) competenties in kaart gebracht. Dit vormde de basis voor de zoektocht naar duurzaam werk of een opleiding, waarbij indien nodig een nazorgtraject werd opgezet. De individuele mogelijkheden en krachten van de werkzoekende vormden steeds de centrale focus in de begeleidingen.





## ***HOOFDSTUK 2***

### ***HET W<sup>2</sup>-CONCEPT EN EMPOWERMENT ALS ONDERZOEKSKADER***

Dit hoofdstuk schetst de conceptuele en theoretische denkkaders die de basis vormden voor de wetenschappelijke opvolging van het ESF-project. Het W<sup>2</sup>-concept en het empowermentparadigma stonden hierbij centraal. Ook elementen uit andere krachtgerichte benaderingen en methodieken zijn in het rapport verweven, zoals maatzorg, casemanagement, ervaringsdeskundigheid en Bind-Kracht.<sup>1</sup>

#### **1. W<sup>2</sup>: werk- en welzijnstrajecten op maat**

##### **1.1 Naar een totaalconcept voor arbeidsintegratie**

Enkele jaren geleden werkte het HIVA-K.U.Leuven een totaalconcept uit dat toelaat om arbeidsintegratie te verwezenlijken voor diegenen die – om diverse redenen – het verst van de arbeidsmarkt verwijderd zijn (Steenssens, Sannen et al., 2008). Dit totaalconcept werd W<sup>2</sup> gedoopt. Het label ‘W<sup>2</sup>’ vertolkt hierbij de synergie tussen werk en welzijn. De praktijk leerde immers dat – voor werkzoekenden met een verre afstand tot de arbeidsmarkt – een trajectbegeleiding die zowel aandacht heeft voor ‘werk’ als ‘welzijn’ een grotere kans op succes heeft dan de som van afzonderlijke, naast elkaar werkende diensten of een loutere focus op opleiding en werkervaring. De empowermentbenadering (zie verder) vormde bij de ontwikkeling van het W<sup>2</sup>-concept een rode draad.

---

<sup>1</sup> Voor een gedetailleerde toelichting van Bind-Kracht en zijn verbindende en versterkende kijk op activering, verwijzen we onder meer naar het handboek dat naar aanleiding van het ESF-project werd uitgewerkt en de publicaties die binnen de Bind-Kracht reeks zijn verschenen. Ook omtrent de andere methodieken verschenen diverse publicaties (zie bibliografie).

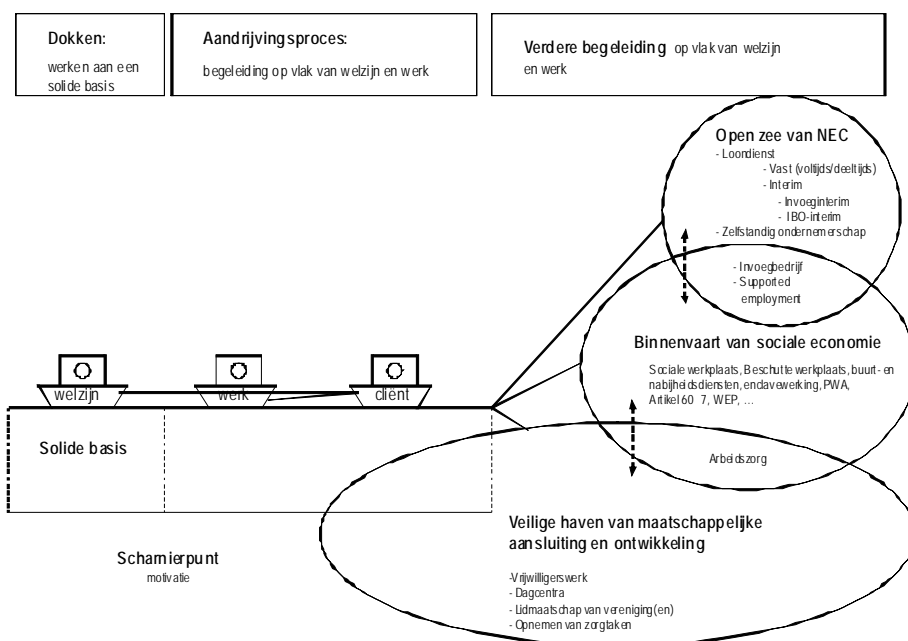
## 1.2 Een verruiming van de klassieke trajectbegeleiding

Het W<sup>2</sup>-concept verruimt de 'klassieke' trajectbegeleiding in meerdere opzichten:

- in de eerste plaats is het concept opgebouwd rond een werk- én welzijnstraject. Het is dus niet exclusief arbeidsmarktgericht, maar *simultaan welzijnsgericht*. Het zijn parallelle sporen die elkaar versterken;
- een tweede manier waarop van de klassieke trajectbegeleiding wordt afgeweken is de *duurtijd* en het *cyclische karakter* van het traject. De op dat moment gangbare definitie van de VDAB trajectbegeleiding, die gericht was op alle werkzoekenden, was lineair en had (en heeft nog steeds) in principe een maximumduur van zes maanden. Voor kwetsbare groepen zijn *langer durende* en *niet noodzakelijk lineaire* trajecten noodzakelijk. Ruimte en tijd om te groeien en te veranderen zijn hierbij noodzakelijke voorwaarden voor een succesvolle trajectbegeleiding. Zo zijn tweede en soms meerdere kansen bij tegenslag of mislukking noodzakelijk. Soms wordt eerder achteruitgang dan vooruitgang geboekt of wordt de draagkracht van de betrokkene beladen met te veel bijkomende lasten. Deze (onvoorziene) persoonlijke of contextgebonden omstandigheden kunnen maken dat vaart moet worden geminderd, dat een nieuwe koers moet worden uitgetekend, dat tijdelijk een rustpauze moet worden voorzien, enzovoort. Voor de meest kwetsbare werkzoekenden zal bovendien een langdurige jobcoaching, ook na plaatsing, noodzakelijk zijn om terugval te vermijden;
- ten derde wordt de trajectwerking gefocust op *meerdere actoren*: naast de werkzoekende zelf wordt waar nodig ook ondersteuning geboden aan de verschillende betrokken dienstverleners én aan werkgevers;
- ten vierde worden de *oriëntatiemogelijkheden* of het doel van het traject, verruimd van arbeidsparticipatie ('actief werknemerschap') tot zinvolle, maatschappelijke participatie ('actief burgerschap').

### 1.3 W<sup>2</sup> in woord en beeld

Schematisch wordt deze verruiming weergegeven in onderstaande figuur.<sup>2</sup>



Deze figuur symboliseert het afmeren van een schip, waarbij de trajectbegeleiding gesymboliseerd wordt door de loodsdienst die de werkzoekende vanuit de dokken naar hetzij de open zee van het normaal economisch circuit loodst, hetzij naar initiatieven van de sociale economie of andere. Maar voor het zover is, is er doorgaans reeds een lange weg afgelegd. Deze weg begint voor mensen met een verre afstand tot de arbeidsmarkt (en vaak geconfronteerd met een multicomplexe situatie) met het werken aan een solide basis.

#### 1.3.1 Werken aan een solide basis

In de eerste plaats dient er gezorgd te worden voor een 'solide basis', zodat het schip (de werkzoekende) recht blijft tijdens zijn verdere tocht. De doelgroep die in het pilootproject centraal staat, met name mensen in armoede, wordt vaak geconfronteerd met een waaier aan welzijnsgerelateerde problemen, waardoor er weinig tijd en energie overblijft om stappen richting werk te zetten. Eerst moet er met andere woorden ruimte in het hoofd en het leven van werkzoekenden worden gecreëerd om werken aan een traject naar werk (opnieuw) ruimte te geven.

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

### 1.3.2 Begeleiding op vlak van welzijn en werk

Begeleiding op het vlak van *welzijn* in de dokken is dan ook gericht op het versterken van de draagkracht van werkzoekenden en hun omgeving, het bevorderen van het psychisch welzijn en het aanpakken van concrete welzijnsgerelateerde problemen. Deze begeleiding kan onder meer bestaan uit psychische hulpverlening op het vlak van zelfvertrouwen, het doorbreken van sociaal isolement (bijvoorbeeld door deelname aan groepswerking), drughulpverlening, schuldbemiddeling, zorg voor goede huisvesting, opvoedingsondersteuning, enzovoort.

Daarnaast is het van belang om - liefst van in het begin - ook aandacht te hebben voor *basiscompetenties en -ervaring richting werk*. Deze basiscompetenties hebben onder meer betrekking op een basiskennis van het Nederlands voor anderstaligen, geletterdheid, stressbestendigheid, organiseren en plannen, komen tot een realistisch zelfbeeld en realistische toekomstdromen.

Voor sommige werkzoekenden zal een voortraject nodig zijn dat enkel uit welzijnsgerelateerde stappen en diensten bestaat, om de nodige 'solide basis' te leggen opdat een arbeidstraject haalbaar wordt. Maar de ervaring toont dat dit geen absolute wetmatigheid is. In sommige gevallen kan een arbeidstraject vanaf dag één bijdragen tot een snellere integratie. Dit moet van werkzoekende tot werkzoekende bekeken worden. Een aanpak op maat dus.

### 1.3.3 Motivatie als cruciale schakel

Een cruciale schakel in het opzetten en ontwikkelen van deze integrale  $W^2$ -trajecten is *motivatie*. Werken aan motivatie is gericht op zowel de intrinsieke als de extrinsieke componenten ervan. Bij het stimuleren van intrinsieke motivatie gaat het er om de werkzoekende aan te spreken op wat hij/zij graag doet en om ruimte te geven voor controle en keuzevrijheid bij het werken aan een eigen toekomstproject. Het uitzicht op een verbetering van de huidige leefsituatie, bijvoorbeeld via een job of een opleiding, stimuleert de extrinsieke motivatie van de werkzoekende.

### 1.3.4 Een waaier aan oriëntatiemogelijkheden

Aangezien het  $W^2$ -concept, vanuit zijn 'totale' benadering wil vermijden dat er opnieuw een restgroep van 'niet bemiddelbaren' wordt gecreëerd, wordt een *brede waaier aan oriëntatiemogelijkheden* voorzien, variërend van tewerkstelling in de 'open zee' van het normaal economisch circuit over wat we genoemd hebben de 'binnenvaart' van de sociale economie tot de zogenaamd 'veilige haven' van maatschappelijke aansluiting en ontwikkeling. In dit laatste krijgen onder meer vrijwilligerswerk of activiteiten in een dagcentrum een plaats.

### 1.3.5 Aandacht voor mobiliteit en duurzaamheid

Een aandachtspunt in het schema zijn de *verticale pijlen* in twee richtingen. Het is van belang dat ook voor de doelgroep met de verste afstand tot de arbeidsmarkt blijvend aandacht gaat naar *mobiliteit op de arbeidsmarkt*. Deze kan in twee richtingen gaan, afhankelijk van de draagkracht van de betrokkene op een bepaald moment. Zo kan vrijwilligerswerk een opstap zijn naar tewerkstelling in de sociale economie en ervaring in de sociale economie voor een aantal werknemers een opstap zijn naar het normaal economisch circuit. Omgekeerd kan een (tijdelijke) terugstap voor een werkzoekende een goede oplossing zijn, afhankelijk van zijn/haar persoonlijke situatie.

De finaliteit van de W<sup>2</sup>-trajecten kan omschreven worden als '*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).

### 1.3.6 Het ESF-project als toetssteen

Het W<sup>2</sup>-concept, zoals in het gelijknamige rapport beschreven, bevat een blauwdruk, een soort ideaalmodel. Veel elementen van het W<sup>2</sup>-model dienen verder te worden uitgeklaard en verfijnd. Het ESF-project in Antwerpen is een mooi voorbeeld van hoe het W<sup>2</sup>-concept naar de praktijk kan worden vertaald. In het ESF-project werd er voor gekozen om de begeleiding op vlak van werk en welzijn door één vaste trajectbegeleider (de 'ankerfiguur') te laten gebeuren. Dit is slechts één manier om vorm te geven aan W<sup>2</sup>.<sup>3</sup>

We beschouwden de opvolging van het project als een interessante 'toetssteen' voor het W<sup>2</sup>-concept. Bij de uitschrijving van het handboek werd het W<sup>2</sup>-concept uitgebreid, waarbij in het bijzonder het *cyclische karakter* van trajecten voor werkzoekenden in armoede wordt benadrukt, gesymboliseerd door een opwaartse spiraal naar duurzame activering.

## 2. Het empowermentparadigma<sup>4</sup>

Zoals aangegeven vormde de empowermentbenadering de rode draad bij de ontwikkeling van het W<sup>2</sup>-concept. In wat volgt lichten we enkele aspecten van dit

---

<sup>3</sup> In de praktijk worden ook andere vormen van W<sup>2</sup> uitgetest, zoals het werken 'in tandem' waarbij er twee begeleiders worden aangeduid, één met focus op werk en één met focus op welzijn, al dan niet gekoppeld aan groepswerk.

<sup>4</sup> Deze paragraaf is grotendeels gebaseerd op het onderzoeksvoorstel van het HIVA-K.U.Leuven, p. 14-17.

rijke paradigma toe, met name de kijk op armoede vanuit een empowermentbril, de meerlagigheid van het empowermentparadigma en haar tweevoudige kern.

## 2.1 Het empowermentparadigma en de kijk op armoede

Het empowermentparadigma is een *denk- en handelingskader* met een eigen kijk op sociale problemen (waaronder armoede) en oplossingen. Dit heeft belangrijke gevolgen voor het beleid en de interventies in hulp- en dienstverlening. *Armoede* wordt in de empowermentbenadering geconceptualiseerd als een *verbintenisproblematiek*. Het gaat meer bepaald om een tekort aan positieve binding met zichzelf, de omgeving, de maatschappij en de toekomst (Driessens & Van Regenmortel, 2006). De vraag die zich dan stelt, is hoe deze verbindingen kunnen worden hersteld en, meer specifiek, welke kansen het activeringsdiscours hierin heeft. Empowerment vult het antwoord in als een *krachtgericht, verbindend denk- en handelingskader*. Op vlak van activering vertaalt het zich in 'krachtgerichte activering die een *integrale trajectbegeleiding* van werkzoekenden inhoudt'. Met het ESF-project 'integrale krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede' werd getracht dit in praktijk te brengen.

Empowerment gaat in wezen om een *versterkingsproces*, een meer greep krijgen over het leven (Rappaport, 1984). Het krachtenperspectief is het fundament van het empowermentparadigma. Het zet aan tot denken en handelen met een dubbele focus. Eerder dan een eenzijdige focus op het *negatieve* (de aanwezige problemen en risico's) wordt ook aangestuurd op aandacht voor het *positieve*, de aanwezige mogelijkheden, capaciteiten en (psychische) krachtbronnen. Hierbij wordt uitgegaan van de aanwezigheid van deze *krachtbronnen*, zowel bij het individu (in dit geval de werkzoekende in armoede) als in zijn omgeving (o.a. familie, buurt, gemeenschap) en de inherente *capaciteit tot leren*, groeien en veranderen van mensen en omgevingen.

## 2.2 Empowerment als een meerlagig construct

Belangrijk is dat empowerment een *meerlagig construct* ('multi-level') is (Zimmerman, 2000 in Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009). Empowerment beperkt zich niet tot de individuele hulp- en dienstverlening, laat staan tot de individuele relatie tussen hulp- of dienstvrager en hulp- of dienstverlener. De krachten die op dit niveau aanwezig zijn kunnen slechts optimaal worden benut als ook in ruimere systemen en op andere niveaus op een versterkende manier gekeken en gehandeld wordt. Aandacht mag bijgevolg niet beperkt blijven tot de individuele hulp- en dienstverleningsrelatie, maar moet uitgebreid worden tot onder meer betrokken organisatie(s) en/of samenwerkingsverbanden van organisaties, de lokale gemeenschap (m.i.v. het lokaal beleid) en het bovenlokaal beleid.

Empowerment omvat dus niet alleen *competente begeleiders*, 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 (zie ook verder bij '*empowerende condities*') hiervoor te creëren. Dit kan bijvoorbeeld door een gedragen missie, inter- of supervisie, vorming, voldoende personeel en middelen. Ook samenwerking tussen diverse teams en netwerking met andere organisaties is aan de orde. Tenslotte is er de relatie met de ruimere omgeving waarbij de organisatie probeert om invloed en controle uit te oefenen, bijvoorbeeld door het beïnvloeden van de politiek en zijn uitvoering, het richting geven aan de besteding van de middelen. Het opnemen en verankeren van een signaalfunctie spelen hier een belangrijke rol.

Vanuit deze invalshoek onderstrepen we in het kader van de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten niet alleen het belang van *W<sup>2</sup>-trajecten*, maar daarnaast ook van *W<sup>2</sup>-organisaties* en *W<sup>2</sup>-beleid*. Deze drie invalshoeken zijn noodzakelijk om *W<sup>2</sup>-trajecten* in de praktijk te kunnen brengen.

### 2.3 De tweevoudige kern van empowerment

Voortbouwend op het voorgaande kan gesteld worden dat het empowerment-paradigma een tweevoudige kern omvat:

- de ontsluiting en ontwikkeling van de krachten van de doelgroep (*empowerment van de doelgroep*);
- het toegankelijk maken van de nodige hulp- en steunbronnen voor deze groep tussen en in de verschillende niveaus, domeinen en instituties van het maatschappelijk leven (*noodzakelijke empowerende condities*).

Deze invalshoeken worden weerspiegeld in de twee onderzoeksluiken die bij de monitoring van het project centraal staan, met name het luik gericht op de werkzoekende en het luik gericht op het beleid. Hieronder worden beide invalshoeken en hun vertaling naar het onderzoeksdesign toegelicht.

#### 2.3.1 Empowerment van de doelgroep

##### *De theorie*

Empowerment van de doelgroep kan zich afspelen op verschillende niveaus, met name 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). Zo hanteren Jacobs en haar collega's de term 'kracht' voor het individuele (micro-) en collectieve (meso-)niveau en gebruiken ze 'macht' voor de bredere politiek-maatschappelijke dimensie (macroniveau) (Jacobs, Braakman & Nouweling, 2005: 18-19 in: Van Regenmortel, 2008):



- op *individueel niveau* duidt dit op ‘*power from within*’ (kracht van binnenuit) met onder meer het aanspreken van eigen kwaliteiten, het ontwikkelen van vaardigheden met toename van zelfbewustzijn, zelfvertrouwen enzovoort; op *collectief vlak* gaat het om het aanwenden van krachtbronnen in de eigen omgeving: sociale steun van familie, vrienden of buren, religieuze of spirituele bronnen, groeps- en buurtgebonden gebruiken (met inbegrip van groepswerk) enzovoort. Dit wordt aangeduid als ‘*power with*’, verwijzend naar de kracht van zelforganisatie, het delen van verhalen en samenwerking in de zingeving aan het bestaan en het nastreven van doelen;
- op het *breder politiek-maatschappelijk niveau* gaat het wel om ‘macht’, met name de macht om veranderingen door te voeren op een vlak dat breder reikt dan het eigen leven, zoals bijvoorbeeld het veranderen van vooroordelen, betere toegankelijkheid van voorzieningen en hulpbronnen, beïnvloeden van wet- en regelgevingen. De twee voorgaande krachtdimensies dragen bij aan deze derde machtsvorm, geduid als ‘*power to*’.

#### *Vertaling naar het onderzoeksdesign*

Bij de monitoring van het ESF-project staat, voor wat de invalshoek van de werkzoekende in armoede betreft, het *individuele niveau* centraal. We trachten hierbij na te gaan of en in welke mate het project bijdraagt tot een versterking van de doelgroep, zowel op het vlak van welzijn als van werk. Dit vertaalt zich naar volgende onderzoeksvragen:

- Hebben werkzoekenden in armoede *baat* bij dergelijke gecoördineerde, geïntegreerde methodiek? Wat is de meerwaarde? Wat zijn de knelpunten?
- Krijgen werkzoekenden in armoede zicht op hun competenties en groeit in het algemeen de psychologische veerkracht? Kortom: komen zij *gesterkt* uit deze trajecten? Welk is het emancipatorische effect?
- In welke mate geeft de gebruikte methodiek aanleiding tot *resultaat*? Heeft de werkzoekende in armoede een persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt? Is hij zelfredzamer geworden en kan hij op een zelfsturende manier de nodige sociale hulp- en steunbronnen aanwenden? Is hij positief uitgestroomd naar werk of een opleiding?

Via diverse invalshoeken trachtten we op deze onderzoeksvragen een antwoord te formuleren. Hierbij maakten we een onderscheid tussen ‘zichtbare’ (objectieve) informatie en ‘onzichtbare’ (subjectieve) informatie. Concreet vertaalde zich dit in volgend onderzoeksdesign.

**Tabel 2.1** Empowerment van de doelgroep

Wat	Hoe	Periode
<i>Objectieve informatie</i>		
1. Opmaak profielschets werkzoekenden	Individuele vignetten gebaseerd op maatplan + stuurbordgegevens VDAB	December 2009
2. Evolutie stand van zaken trajecten	Stuurbordgegevens AMI	1) 09/2009 2) 11/2009 3) 12/2009 4) 03/2010 5) 10/2010
3. Visualiseren trajecten	W <sup>2</sup> -format om trajecten gedetailleerd in kaart te brengen	Aanvang traject - zomer 2010
<i>Subjectieve informatie</i>		
4. Evolutie empowerment	Afname empowermentschalen op 2 momenten	1) Februari-maart 2010 2) September-oktober 2010
5. Evolutie 'buitenkant' en 'binnenkant'	Opmaak W <sup>2</sup> -cirkels via scores werkzoekenden'	Juli-oktober 2010
6. Beleving trajecten door werkzoekenden	Diepte-interviews bij werkzoekenden op basis van topic-klok	Juli-oktober 2010

### 2.3.2 Noodzakelijke empowerende condities: de 'power to empower'

Naast de ontsluiting en ontwikkeling van de krachten van de doelgroep (empowerment van de doelgroep) is er, aldus het empowermentparadigma, tevens nood aan het toegankelijk maken van de nodige hulp- en steunbronnen tussen en in de verschillende niveaus, domeinen en instituties van het maatschappelijk leven. We spreken in dit verband van *noodzakelijke empowerende condities*: de vormgeving aan het W<sup>2</sup>-traject, de W<sup>2</sup>-organisatie en het W<sup>2</sup>-beleid. Een verruiming van de klassieke activeringspraktijk en een aantal methodische handelingsprincipes vormen hiervoor een concrete opstap.

#### *Vijfvoudige verruiming van de klassieke activeringspraktijk*

De conceptnota 'Empowerment en activering in armoedesituaties' (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009), die voortbouwt op het eerder aangehaalde W<sup>2</sup>-rapport, wijst op de noodzaak om de klassieke activeringspraktijk naar betaalde arbeid op *vijf manieren te verruimen*:

- ten eerste is armoedebestrijding geen zaak van activering alleen. Er is een *geïntegreerde strategie* nodig die verschillende afzonderlijke beleidsterreinen (arbeid, sociale zekerheid, welzijn, ...) overstijgt. In de praktijk dreigt een (te) grote

- nadruk op de arbeidsethiek de rol en het belang van een zorgethiek in te perken. Via het inzetten van de 'ankerfiguren' die zowel aandacht geven aan het traject naar werk als naar welzijn, werd in het kader van het ESF-project getracht deze geïntegreerde strategie in de praktijk te brengen;
- ten tweede is er nood aan de (h)erkenning van een *waaier van integratiemogelijkheden*, variërend van tewerkstelling in het normaal economisch circuit tot vrijwilligerswerk enzovoort (zie ook de brede waaier aan oriëntatiemogelijkheden zoals geïllustreerd in het W<sup>2</sup>-concept);
  - ten derde wijzen eerdere analyses van het HIVA-K.U.Leuven uit dat er naast activering van de doelgroep ook nood is aan *activering van de vraagzijde en de bemiddeling* op de arbeidsmarkt. In het ESF-project hadden de ankerfiguren een belangrijke rol in het activeren van de vraagzijde. Bovendien liep de begeleiding door op het moment dat een werkzoekende aan het werk was of in een opleidingstraject zat;
  - ten vierde wordt aangestuurd op *kwalitatieve jobcreatie* in plaats van kwantitatieve jobcreatie door middel van flexibele (tijdelijke en/of deeltijdse) jobs. Het ESF-dossier dat aan de basis lag van het project spreekt in dit verband van het belang van duurzame tewerkstelling;
  - ten vijfde is er nood aan een *langetermijnperspectief* in functie van een duurzame activering. Met een doorlooptijd van 18 maanden (voor de werkzoekenden die van in het begin in het project zaten), kan gesproken worden van een behoorlijk begeleidingsperspectief. Ook de doorlopende begeleiding van de werkzoekende in geval van tewerkstelling of het volgen van een opleiding zijn belangrijke stappen in functie van een duurzame(re) activering. Tot slot droeg ook de mogelijkheid tot overdracht van werkzoekenden in het vervolgproject bij tot een (begeleidings)perspectief op langere termijn.

#### *Zeven methodische handelingsprincipes*

Naast de vijfvoudige verruiming van de klassieke activeringspraktijk, werden in de genoemde conceptnota *zeven methodische handelingsprincipes* uitgewerkt om empowerment en activering in armoedesituaties gestalte te geven in de praktijk:

- *krachtgericht*: vanuit een erkenning van de kwetsbaarheid, zonder de aanwezige problemen te negeren, focust de empowermentbenadering op het identificeren van mogelijkheden, bronnen en capaciteiten zowel bij de werkzoekende in armoede als bij zijn omgeving;
- *positief*: vanuit wederzijds respect en vertrouwen wordt gewerkt aan verbetering en versterking;
- *integraal*: er wordt een brede, contextuele kijk gehanteerd die zowel voor werk als voor welzijnstrajecten oog heeft (vanuit een brede invulling van welzijn);
- *participatief*: maximale zeggenschap en invloed worden (op zijn minst van de rechtstreeks belanghebbenden) nagestreefd;

- *inclusief*: ten aanzien van de werkzoekenden in armoede, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare groepen en individuen en ten aanzien van alle betrokken actoren die bij de verwezenlijking van de (arbeids-)participatie van de doelgroep betrokken zijn;
- *gestructureerd*: multicomplexe situaties zoals armoede of sociale uitsluiting vragen een geordende en planmatige aanpak;
- *gecoördineerd*: samenwerkingsverbanden en netwerkvorming hebben baat bij een gecoördineerde aanpak (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009: 86).

Deze handelingsprincipes werden tevens opgenomen in het ESF-dossier. Samengevat werd in het ESF-project immers 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 betrokkene 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.

Hoe vertaalt de tweede invalshoek van empowerment, met name de ‘empowerende condities’ zich naar het onderzoeksdesign?

#### *Vertaling naar het onderzoeksdesign*

We gingen op zoek naar de empowerende condities om geïntegreerde werk-welzijnstrajecten in kaart te brengen. De ankerfiguren vormden hierin de centrale spil, evenals de instrumenten die zij ter beschikking hadden en het bredere maatschappelijke veld waarin zij het project tot een goed einde trachtten te brengen. In welke mate beschikten de ankerfiguren van VDAB en CAW Metropool over de ‘*power to empower*’? Meer concreet trachtten we een antwoord te formuleren op volgende vragen:

- Welke structurele, organisatorische *voorwaarden* moeten vervuld worden opdat ankerfiguren de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten kunnen implementeren? Waar zitten de spanningsvelden en waar de rekbaarheid van de methodiek?

- Wat is de meerwaarde van de samenwerking tussen werk en welzijn en hoe dient dit verder *organisatorisch* aangepakt te worden (via structurele samenwerkingsakkoorden, aanbesteding, ...)?
- Wie is de *aangewezen organisatie* om dergelijke trajecten uit te voeren? Ligt deze expertise en know-how bij de VDAB en/of externe organisatie?
- Welke zijn de *budgettaire implicaties* van een dergelijke aanpak?
- Over welke *specifieke competenties* dienen de ankerfiguren te beschikken om dergelijke integrale trajecten ter harte te nemen?

Concreet vertaalde zich dit in volgend onderzoeksdesign.

**Tabel 2.2** Empowerende condities

Wat	Hoe	Periode
1. In kaart brengen empowerende condities	Bijwonen coachingdagen (participerende observatie)	Vanaf november 2009
	Interviews experts (o.b.v. semi-gestructureerde vragenlijst)	Januari 2010 - maart 2010
		Oktober 2010
	Analyse visualisering trajecten	November 2010
2. Aanzet functieprofiel ankerfiguren	Coachingdagen	Vanaf november 2009
	Interviews experts	Januari 2010 - maart 2010
	Focusgroep	Juni 2010
3. Uitwerking handboek	In samenwerking met VDAB en Bind-Kracht	Najaar 2010

---

## ***HOOFDSTUK 3***

### ***OPBOUW VAN HET ACTIEONDERZOEK***

Dit hoofdstuk schetst de opbouw van het actieonderzoek, de gebruikte onderzoeksmethoden en de overeenkomstige takenpakketten. Eigen aan een actieonderzoek is dat het zich afstemt op het verloop van de ‘actie’, in dit geval het ESF-project in Antwerpen. We geven aan hoe het oorspronkelijke onderzoeksdesign werd bijgesteld om te beantwoorden aan de vragen en beperkingen van de praktijk.

#### **1. Componenten van het actieonderzoek<sup>5</sup>**

Het actieonderzoek omvat, naast de (proces)beschrijving van het *ESF-project*, een onderzoeksluik met betrekking tot de *werkzoekende in armoede* en een onderzoeksluik met betrekking tot het *beleid*. Deze twee onderzoeksluiken sluiten aan bij de tweevoudige kern van het empowermentparadigma, dat als overkoepelend denken en handelingskader voor het onderzoek werd gehanteerd: de ontsluiting en ontwikkeling van de krachten van de doelgroep (empowerment van de doelgroep, vertaald in *W<sup>2</sup>-trajecten*), het toegankelijk maken van de nodige hulp- en steunbronnen voor deze groep tussen en in de verschillende niveaus, domeinen en instituties van het maatschappelijk leven (noodzakelijke empowerende condities, via *W<sup>2</sup>-organisaties* en *W<sup>2</sup>-beleid*).

##### **1.1 (Proces)beschrijving van het project**

De procesbeschrijving van het experiment vormt het uitgangspunt. Het ESF-dossier is hiervoor de basis. Daarnaast werd het project, dat van start ging op 1 april 2009, vanaf 1 november 2009 van nabij door het HIVA opgevolgd (zie verder).

---

<sup>5</sup> De informatie uit dit hoofdstuk is gebaseerd op het onderzoeksvoorstel.

## 1.2 Onderzoeksluik met betrekking tot de werkzoekenden

Zoals reeds in vorig hoofdstuk aangegeven, werd met betrekking tot de werkzoekenden getracht een antwoord te formuleren op volgende onderzoeksvragen:

- Hebben werkzoekenden in armoede baat bij dergelijke gecoördineerde, geïntegreerde methodiek? Wat is de meerwaarde en wat zijn de knelpunten? Het gaat hier om een beschrijving en een evaluatie van de gebruikte methodiek.
- Krijgen werkzoekenden zicht op hun competenties en groeit in het algemeen de psychologische veerkracht? Komen zij gesterkt uit deze trajecten? Welk is het emancipatorische effect?
- In welke mate geeft het traject/de gebruikte methodiek aanleiding tot resultaat? Heeft de betrokkene een persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt? Is hij zelfredzamer geworden en kan hij op een zelfsturende manier de nodige sociale hulp- en steunbronnen aanwenden? Is hij positief uitgestroomd naar werk en/of opleiding?

## 1.3 Onderzoeksluik met betrekking tot het beleid

Met betrekking tot het beleid stonden volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke structurele, organisatorische voorwaarden moeten vervuld worden om dergelijke methodiek te implementeren? Waar zitten de spanningsvelden en waar de rekbaarheid van de methodiek? De geformuleerde antwoorden dienen een aantal aanbevelingen en handvatten te bevatten.
- Wie is de aangewezen organisatie om dergelijke trajecten uit te voeren? Ligt deze expertise en know-how bij de VDAB en/of externe organisatie?
- Wat is de meerwaarde van de samenwerking tussen werk/welzijn en of andere partners en hoe dienen deze verder organisatorisch aangepakt te worden (via structurele samenwerkingsakkoorden, aanbesteding, ...)?
- Welk zijn de budgettaire implicaties van dergelijke aanpak?
- Over welke specifieke competenties dienen de consultants (ankerfiguren) te beschikken om dergelijke integrale trajecten ter harte te nemen?

## 2. Onderzoeksmethoden en overeenkomstige takenpakketten

### 2.1 Een triangulatie van methoden

Om de verschillende onderzoekscomponenten te benaderen (de procesbeschrijving van het project, empowerment van de doelgroep en de empowerende condities) werd een 'triangulatie' van data en methoden gehanteerd (Swanborn, 1991). Dit betekent dat gegevens worden verzameld uit verschillende soorten gegevensbronnen en met verschillende onderzoeksmethoden. Het ging meer bepaald om documentanalyse, participerende observatie, profielanalyse van werkzoekenden,

afname van empowermentschalen, diepte-interviews met werkzoekenden, interviews en een focusgroep met experts. Daarnaast werden een aantal nieuwe instrumenten ontwikkeld (het 'vignet' voor de profielschets, de  $W^2$ -cirkels en achterliggende itemlijst, de  $W^2$ -format voor het visualiseren van trajecten).

Belangrijk hierbij is dat de onderzoeksblik niet beperkt blijft tot datgene wat zich in de concrete projectuitvoering afspeelt en diegenen die hier rechtstreeks bij betrokken zijn. Mogelijkheden, knelpunten en valkuilen van de methodiek, spelen zich immers niet in een vacuüm af, maar in een *bredere maatschappelijke en institutionele context*. Vandaar het eerder gemaakte onderscheid tussen  *$W^2$ -trajecten*,  *$W^2$ -organisaties* en  *$W^2$ -beleid*.

## 2.2 Omschrijving van de methoden en takenpakketten

### 2.2.1 Documentanalyse

Het ESF-dossier was de vertrekbasis voor de documentanalyse, verder aangevuld met verslagen en gegevens die het verloop van het project weergeven. Het betreft hier stuurbordgegevens, verslagen van coachingdagen, teamvergaderingen en stuurgroepen. Een analyse van deze documenten bood de onderzoekers de mogelijkheid het algemeen verloop van het project, met de knelpunten en uitdagingen die zich stellen, van nabij te volgen.

### 2.2.2 Participerende observatie

Het bijwonen van een aantal cruciale ontmoetings-, overleg- en supervisiemomenten (met name de teamvergaderingen, coachingdagen en stuurgroepen) boden de onderzoeker de mogelijkheid om goed inzicht te krijgen in de dagdagelijkse praktijk en voortgang van het project. Voorwaarden voor de toepassing van de onderzoeksmethode van participerende observatie zijn het zogenaamd 'informed consent' (geïnformeerde toestemming) van de betrokkenen en het respecteren van de deontologische code.

### 2.2.3 Profielanalyse van de doelgroep

Om zicht te krijgen op welke werkzoekenden deelnemen aan het project, werd op basis van de stuurbordgegevens van VDAB op verschillende tijdstippen een profielanalyse opgemaakt (zie hoofdstuk 4). De instroom in het project gebeurde immers gespreid over het project. Naast deze *kwantitatieve* gegevens, werd in samenwerking met de ankerfiguren in de loop van december 2009 een *inhoudelijk vignet* opgemaakt van de werkzoekenden die op dat moment deelnamen aan het project. Deze vignetten gaven zicht op de belangrijkste objectieve en subjectieve



kenmerken van de doelgroep en op hun levensgeschiedenis. Een blanco vignet werd opgenomen in bijlage 2.

#### 2.2.4 Afname van empowermentschalen

Om na te gaan of de werkzoekenden in armoede gesterkt uit de trajecten kwamen werden op twee tijdstippen empowermentschalen afgenomen. Het betreft schalen die empowerment of aspecten van empowerment (veerkracht, zelfwaarde) op individueel niveau kunnen meten. In het ideale geval gebeurt de afname van dergelijke schalen bij de aanvang en bij de afronding van het traject. Aangezien het HIVA niet van in het begin bij het project betrokken was en gezien de gespreide instroom van werkzoekenden in het project, bleek dit niet haalbaar. Er werd daarom voor geopteerd om de bevraging op twee momenten te laten doorgaan, met name in januari-februari 2010 en september-oktober 2010. Voor meer details over de aangewende methode en de resultaten verwijzen we naar hoofdstuk 7.

#### 2.2.5 Diepte-interviews met een selectie van cases

Naast de afname van de empowermentschalen werden diepte-interviews afgenomen bij acht werkzoekenden. In plaats van de werkzoekenden op twee tijdstippen te bevragen, werd ervoor geopteerd om dit slechts één keer te doen, met name naar het einde van het project toe. Dezelfde argumenten als bij de afname van de empowermentschalen lagen hiervan aan de basis. In deze diepte-interviews werd zowel ingezoomd op de ervaringen met de begeleiding in het algemeen en de evolutie die de betrokkene doormaakte gedurende het traject. Via de ontwikkeling van  $W^2$ -cirkels kon de evolutie op een aantal 'zichtbare' domeinen (inkomen, huisvesting, band met partner en kinderen, ervaring met solliciteren, ...) en 'onzichtbare' domeinen (zoals zelfvertrouwen, geloof terug aan het werk te gera-ken, ...) worden opgetekend en gevisualiseerd. De resultaten van deze gesprekken werden gebundeld in hoofdstuk 6.

#### 2.2.6 Visualisering van $W^2$ -trajecten

In de loop van het project werd duidelijk dat het niet alleen van belang was om zogenaamde 'zichtbare' en 'objectieve' resultaten te monitoren. Is de werkzoekende ingestroomd in een opleiding of doorgestroomd naar werk? Zelfs als dit einddoel niet zou worden gehaald, hoefde dit niet te betekenen dat de werkzoekende geen belangrijke evolutie doormaakte. Vanuit deze bekommernis werd gezocht naar manieren om de 'onzichtbare' resultaten en de subjectieve beleving van de trajecten in kaart te brengen. De afname van empowermentschalen was hiervoor een eerste instrument. De eerder genoemde  $W^2$ -cirkels waren een tweede instrument.

Daarnaast werd tevens getracht om – op basis van een gedetailleerde beschrijving van de genomen stappen door de ankerfiguren – een acht trajecten te visualiseren. Hiervoor werd een *W<sup>2</sup>-format* ontwikkeld waarbij de trajectbegeleiders op een gedetailleerde manier het verloop van het traject in kaart konden brengen, zowel op vlak van ‘werk’ als ‘welzijn’. De resultaten hiervan worden beschreven in hoofdstuk 5.

### 2.2.7 Semi-gestructureerde interviews en focusgroep met experts

Met de projectcoördinatoren van VDAB Antwerpen en CAW Metropool, elke ankerfiguur, een ervaringsdeskundige van VDAB en een vertegenwoordiger van het Bind-Krachtteam werd in de loop van januari-februari 2010 een *semi-gestructureerd interview* (met vaststaande en dus vergelijkbare, maar wel open vragen) afgenomen. Met de centrale coördinator gebeurde dit via diverse informele contacten. De rubrieken die aan bod kwamen waren de eerste globale indrukken, specifieke aspecten met betrekking tot het project, het actuele en potentiële projectverloop. De focus lag op het inventariseren van positieve aspecten, uitdagingen en knelpunten. Op het einde van het project werden deze open vragen grotendeels her-nomen, maar werd gekozen voor een *schriftelijke bevraging*, in hoofdzaak om de tijd van de betrokkenen zo efficiënt mogelijk te benutten. Een bijkomend aspect dat werd bevestigd, was de invulling van het vervolgproject in het kader van het Werk- en Investeringsplan (WIP) en de overdracht van werkzoekenden. In het vervolgproject is het groepswork een nieuw gegeven. De resultaten van deze bevragingen spreiden zich over hoofdstuk 8 tot en met 11, waar we het project bekijken door de bril van de verschillende experts.

Tevens werd met bovenstaande experts in de juni 2010 een *focusgroep* gehouden. Dit gebeurde met het oog op het opstellen van een functieprofiel voor trajectbegeleiders die de *W<sup>2</sup>*-trajecten (in de toekomst) ter harte nemen (zie hoofdstuk 12).

### 2.2.8 Dissimulatie

De resultaten van het onderzoek en de ervaringspraktijk werden gebundeld in voorliggend onderzoeksrapport en het bijhorende handboek. Op een studiedag in het voorjaar van 2011 worden de resultaten aan een breed publiek bekend gemaakt.



## **DEEL 2**

### **EMPOWERMENT VAN DE DOELGROEP**

In dit tweede deel - empowerment van de doelgroep - staan de werkzoekenden in armoede centraal. We bekijken of en in welke mate zij geëvolueerd zijn tijdens het project. Na een beschrijving van de profielen van de deelnemende werkzoekenden in hoofdstuk 4 beschrijven we in hoofdstuk 5 het verloop van geïntegreerde werk-welzijnstrajecten in de praktijk. Hoofdstuk 6 bekijkt het project door de bril van werkzoekenden. In hoofdstuk 7 geven we de resultaten van de afname van empowermentschalen weer.



## ***HOOFDSTUK 4***

### ***DE WERKZOEKENDEN GESCHETST***

#### **1. Situering**

##### **1.1 Doelstelling en aangewende bronnen**

Het doel bestond er in om voor elk van de deelnemende werkzoekenden een profielschets op te maken, waarin zowel objectieve als subjectieve gegevens aan bod komen. Hiervoor maakten we gebruik van twee bronnen, de stuurbordgegevens van VDAB en input van de ankerfiguren (trajectbegeleiders). Om de gegevens te structureren werd een checklist – het zogenaamde ‘vignet’ – opgesteld (zie bijlage 2). Deze itemlijst werd aan de ankerfiguren bezorgd en hetzij schriftelijk aangevuld, hetzij telefonisch overlopen.

##### **1.2 Het maatplan als inspiratiebron**

Het vignet is geïnspireerd op het ‘maatplan’ dat in het verleden door het HIVA werd ontwikkeld (Van Regenmortel, 2006; Princen, 2000). Het maatplan is een instrument dat past binnen de maatzorgmethodiek, welke op haar beurt een concretisering is van het empowermentparadigma. Binnen de maatzorgmethodiek is gestructureerde hulpverlening (naast positieve hulpverlening, integrale hulpverlening, participatie en gecoördineerde hulpverlening) één van de vijf basisprincipes. De multicomplexe problematiek en chaotische situaties waarin mensen in armoede vaak verkeren vragen om ordening, zowel voor de hulpvrager (hier de werkzoekende in armoede) als voor de hulpverlener (de ankerfiguur). Planmatig werken is dan ook inherent aan maatzorg. Dit veronderstelt in eerste instantie een grondige exploratie van de *problemen*, maar ook van de *mogelijkheden* van de cliënt/werkzoekende op de verschillende levensdomeinen. Samen met de cliënt/werkzoekende wordt een plan – het maatplan – opgemaakt. Voor elk domein worden hierbij doelstellingen op korte, maar ook op lange termijn afgesproken. Vervolgens worden prioriteiten gelegd en de doelstellingen geconcretiseerd met duidelijke afspraken wie wat zal doen en wanneer (Van Regenmortel, 2004).

## 2. Beschrijving van de profielen

De *toeleiding* in het kader van het ESF-project gebeurde zowel vanuit 'werk' als 'welzijn'. De helft van de kandidaat-werkzoekenden stroomden in via deelwerkingen van CAW Metropool. Ook de ervaringsdeskundigen van VDAB brachten kandidaten aan. Voor de uiteindelijke *selectie* maakte VDAB onder meer gebruik van de zogenaamde 'knipperlichtenlijst' (zie bijlage 5).

### 2.1 Kenmerken van de werkzoekenden in het project op basis van de stuurbordgegevens van VDAB

Volgende tabel bevat de kenmerken van de werkzoekenden in armoede die deelnamen aan het ESF-project. Dit gebeurde op basis van de stuurbordgegevens van VDAB op verschillende tijdstippen van het project.

**Tabel 4.1** Kenmerken van de deelnemers op basis van de stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	09/2009		11/2009		12/2009		03/2010		10/2010	
Kenmerken	%	N=14	%	N=28	%	N=37	%	N=38	%	N=38
<i>Geslacht</i>										
Man	50	(7)	57	(16)	59	(22)	58	(22)	55	(21)
Vrouw	50	(7)	43	(12)	41	(15)	42	(16)	45	(17)
<i>Leeftijd</i>										
<20 jaar	7	(1)	7	(2)	5	(2)	5	(2)	5	(2)
20 tot -25 jaar	/		11	(3)	11	(4)	11	(4)	11	(4)
25 tot -30 jaar	14	(2)	21	(6)	19	(7)	21	(8)	21	(8)
30 tot -40 jaar	50	(7)	36	(10)	35	(13)	34	(13)	29	(11)
40 tot -50 jaar	29	(4)	18	(5)	22	(8)	21	(8)	26	(10)
50 tot -55 jaar	/		4	(1)	5	(2)	5	(2)	5	(2)
≥ 55 jaar	/		4	(1)	3	(1)	3	(1)	3	(1)
<i>Werkloosheidsduur</i>										
<3 maand	29	(4)	18	(5)	16	(6)	18	(7)	0	(0)
3 tot 6 maand	29	(4)	21	(6)	27	(10)	21	(8)	13	(5)
6 maand tot -1 jaar	21	(3)	36	(10)	27	(10)	29	(11)	26	(10)
1 tot -2 jaar	7	(1)	14	(4)	16	(6)	18	(7)	39	(15)
2 tot -5 jaar	14	(2)	11	(3)	14	(5)	13	(5)	21	(8)
<i>Studieniveau*</i>										
Laaggeschoold	71	(10)	71	(20)	73	(27)	74	(28)	68	(26)
Middengeschoold	29	(4)	25	(7)	22	(8)	21	(8)	24	(9)
Hooggeschoold	/		4	(1)	5	(2)	8	(3)	8	(3)
<i>Kennis Nederlands</i>										
Niet	/		/		3	(1)	3	(1)	3	(1)
In beperkte mate	36	(5)	18	(5)	14	(5)	13	(5)	13	(5)
Goed	21	(3)	39	(11)	38	(14)	39	(15)	37	(14)
Zeer goed	43	(6)	43	(12)	46	(17)	45	(17)	47	(18)

**Tabel 4.1** Kenmerken van de deelnemers op basis van de stuurbordgegevens VDAB. Vervolg

Datum stuurbordgegevens	09/2009		11/2009		12/2009		03/2010		10/2010	
Kenmerken	%	N=14	%	N=28	%	N=37	%	N=38	%	N=38
<i>Kansengroepen</i>										
Allochtoon	86	(12)	93	(26)	92	(34)	89	(34)	87	(33)
Arbeidsgehandicapt	43	(6)	50	(14)	43	(16)	45	(17)	45	(17)
Laaggeschoold	/		7	(2)	8	(3)	5	(2)	5	(2)
Oudere	64	(9)	75	(21)	76	(28)	74	(28)	68	(26)
	/		7	(2)	8	(3)	8	(3)	8	(3)
<i>Begeleiding</i>										
VDAB	93	(13)	46	(13)	41	(15)	39	(15)	39	(15)
CAW Metropool	7	(1)	54	(15)	59	(22)	61	(23)	61	(23)
<i>Fase begeleidingstraject</i>										
AV: Traject aangevraagd	14	(2)	4	(1)	5	(2)	3	(1)	Geen info	
IF: Intakefase	43	(6)	71	(20)	67	(25)	74	(28)	Geen info	
KI: Kwalificerende intake	14	(2)	7	(2)	8	(3)	5	(2)	Geen info	
B0: Traject opgestart	7	(1)	11	(3)	11	(4)	8	(3)	Geen info	
B1: Trajectopvolgingsgesprek 1	14	(2)	4	(1)	3	(1)	5	(2)	Geen info	
B2: Trajectopvolgingsgesprek 2	/		4	(1)	/		/		Geen info	
B3: Trajectopvolgingsgesprek 3	7	(1)	/		/		3	(1)	Geen info	
B4: Trajectopvolgingsgesprek 4	/		/		3	(1)	/		Geen info	
B5: Trajectopvolgingsgesprek 5	/		/		/		/		Geen info	
B6: Trajectopvolgingsgesprek 6	/		/		3	(1)	3	(1)	Geen info	

\* Laaggeschoold = lager onderwijs (EU/niet-EU), 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> graad gewoon secundair onderwijs, 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> graad BSO, Buso.  
 Middengeschoold = vanaf 3<sup>de</sup> graad secundair onderwijs (m.i.v. BSO en algemeen secundair onderwijs niet EU).  
 Hooggeschoold = hoger onderwijs.

Bron: Stuurbordgegevens VDAB, bewerking HIVA-K.U.Leuven

Deze tabel leert ons in de eerste plaats dat de *instroom in het project* niet op een vast moment gebeurde. Gedurende de loop van het project werden nieuwe werkzoekenden in armoede aangemeld en toegelaten, op voorwaarde dat dit paste binnen de caseload van de betrokken trajectbegeleiders. In september 2009 waren veertien werkzoekenden geregistreerd. We wensen op te merken dat CAW Metropool niet van bij het begin gegevens registreerde. Dit leidt tot een vertekend beeld van de cijfers bij aanvang van de registratie. Twee maanden later (november 2009) was dit aantal verdubbeld tot 28. Nog een maand later waren 37 werkzoekenden geregistreerd en draaide het project op volle toeren, mede door de extra aanwerving van een (halftijdse) ankerfiguur bij CAW Metropool. Op het einde van het project waren 38 werkzoekenden in begeleiding. Tevens was het mogelijk dat lopende dossiers - op vraag van de werkzoekende - tijdelijk 'on hold' werden gezet. Er werd dan een rustpauze ingelast, zonder dat de trajectbegeleider echter het contact met de werkzoekende verbrak.



Indien we ons focussen op de laatste kolom (gegevens over de werkzoekenden op het einde van het project) dan stellen we vast dat meer mannen dan vrouwen participeerden (respectievelijk 55% mannen versus 45% vrouwen). Qua leeftijd zien we een mooie spreiding, met een - te verwachten - zwaartepunt bij werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar, de meest beroepsactieve leeftijdscategorie. 60% van de deelnemers is meer dan 1 jaar werkloos. Eén op vijf (21%) is al meer dan 2 jaar werkloos. De grote meerderheid (68%) is laaggeschoold. Opvallend hierbij is dat drie werkzoekenden in het project hooggeschoold waren. 16% van de deelnemers spreekt geen of slechts beperkt Nederlands. Hier merken we wel op dat de informatie gebaseerd is op wat de werkzoekende zelf aangeeft aan de trajectbegeleider. Er werd geen taaltest afgenomen. Opvallend is tevens dat 45% van de deelnemers *allochtoon* is. Het is alvast een positief gegeven dat deze werkzoekenden daadwerkelijk bereikt worden door een dergelijk project. Personen met een arbeidshandicap maken een kleine minderheid uit in het project. Dit is te verklaren door het feit dat werkzoekenden met een vermoeden van een medische, mentale, psychische of psychiatrische problematiek - de zogenaamde 'MMPP' - bij voorbaat werden uitgesloten van dit project. Er bestaan binnen de VDAB specifieke MMPP-projecten voor deze doelgroep.

Het merendeel van de begeleidingen (61%; n=23) werd opgenomen door de twee trajectbegeleiders van CAW Metropool die deeltijds werden vrijgesteld voor het project. De drie trajectbegeleiders van VDAB namen elk vijf werkzoekenden voor hun rekening. Zij dienden dit te doen bovenop hun (vaak al erg zware) caseload.

Uitsluitend voor de laatste stuurbordgegevens (oktober 2010) beschikken we over meer gedetailleerde informatie over de deelnemers (bv. moedertaal, studies, studiegebied, beroepservaring, hoofdberoep, rijbewijs, uitstroom uit werkloosheid, uitstroom naar werk, categorie werkzoekende). In wat volgt gaan we hier meer in detail op in.

**Tabel 4.2** Moedertaal deelnemende werkzoekenden op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
<i>Moedertaal</i>	%	N=38
Nederlands	63,0	24
Arabisch	5,0	2
Berbers	2,6	1
Engels	2,6	1
Wolof	2,6	1
Farsi (Dari)	2,6	1
Servisch	2,6	1
Portugees	2,6	1
Servokroatisch	2,6	1
Lingala	2,6	1
Armeens	2,6	1
Frans	2,6	1
Maninka (Malinke)	2,6	1
Andere (niet gespecificeerd)	2,6	1

Bovenstaande tabel geeft een 'kleurrijk' plaatje van de deelnemers en hun moedertaal. De meerderheid (63%) heeft Nederlands als moedertaal. Daarnaast gaat het om een mix aan talen.

**Tabel 4.3** Studies deelnemende werkzoekenden op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
Studies	%	N=38
<i>Laaggeschoold</i>		
Lager Onderwijs	16,0	6
Lager Onderwijs – niet EU *	18,0	7
BSO 2de graad	26,0	10
- Personenzorg	8,0	3
- Metaalbewerking	8,0	3
- Mechanica	2,6	1
- Verzorging	2,6	1
- Haartooi	2,6	1
- Textiel	2,6	1
Buso	5,2	2
- Schilderen	2,6	1
- Metaalbewerking	2,6	1
Gewoon secundair onderwijs van de 1ste graad	2,6	1
<i>Middengeschoold</i>		
Algemeen vormend secundair onderwijs – niet EU	11,0	4
Beroeps- of technisch secundair onderwijs – niet EU	5,2	2
BSO 3de graad	5,2	2
- Lassen-constructie	2,6	1
- Kantoor	2,6	1
Hsbs: Kinderverzorging	2,6	1
<i>Hooggeschoold</i>		
Licentiaat Geschiedenis	2,6	1
Bachelor - niet EU	2,6	1
Ho2c-Meester In de Muziek: Instrument	2,6	1

\* Mogelijk zitten hier ook een aantal deelnemers tussen die buiten de EU toch een secundair of hoger diploma behaald hebben, maar waar het juiste niveau (zoals bijvoorbeeld 'Bachelor – niet EU') niet correct in het dossier genoteerd staat. De mogelijkheid om buitenlandse diploma's per niveau te noteren bestaat sinds 2003, maar is niet door alle consulenten gekend.

Ook de gevolgde studies van de deelnemers geven een divers plaatje. Naast een beperkt aantal hoog- en middengeschoolden ligt het zwaartepunt bij de laaggeschoolden. Eén op drie deelnemers heeft uitsluitend een diploma lager onderwijs, al dan niet in het buitenland behaald. Eén op vier behaalde uitsluitend een diploma in de tweede graad van het BSO.

**Tabel 4.4** Hoofdberoep deelnemende werkzoekenden op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
Hoofdberoep	%	N=38
Bediende in de boekhouding	2,6	1
Bediener van heftruck	2,6	1
Bestelwagenbestuurder	2,6	1
Chef de partie - hulpkok	2,6	1
Drankkelner brasserie, taverne, bistro, cafe, tea-room	2,6	1
Glasramenwasser	2,6	1
Handlanger (halfzwaar werk)	2,6	1
Industrieel schoonmaker	2,6	1
Inpakker met de hand	2,6	1
Keukenhulp	2,6	1
Klassieke (professionele) schoonmaker	16,0	6
Lasser - metaal	5,2	2
Magazijnarbeider onderdelen en wisselstukken - opslag- en stapelplaatsen	2,6	1
Onderwijzend personeel voor volwassenenonderwijs	2,6	1
Orderpicker - distributiesector	2,6	1
Particuliere Schoonmaker	8,0	3
Postbode	2,6	1
Productiearbeider	10,0	4
Receptionist	2,6	1
Sporttrainer	2,6	1
Televerkoper	2,6	1
Tuinier	2,6	1
Verhuizer	2,6	1
Verkoper	5,2	2
Webmaster	2,6	1
Zaalmeisje - zaaljongen	2,6	1

\* De beroepservaring in deze tabel heeft enkel betrekking op het hoofdberoep in het dossier. Het zegt niets over eventuele ervaringen in andere beroepen.

Opvallend is enerzijds de grote variatie in geregistreerde beroepen, met als uitschieters schoonmaker/schoonmaakster (24%) en productiearbeider (10%). Ondanks de grote variatie, betreft het voornamelijk laagbetaalde jobs in vaak onzekere statuten (zie verder).

Bij deze informatie hoort tevens een *kanttekening*. Hoewel voor de deelnemers een hoofdberoep werd geregistreerd, blijkt uit de volgende tabel dat van de werkzoekenden 29% (n=11) geen beroepservaring heeft en 39% (n=15) slechts 'enige'.

**Tabel 4.5** Beroepservaring deelnemende werkzoekenden op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
<i>Beroepservaring</i>	%	N=38
Geen	29	11
Enige	39	15
Minimum 2 jaar	18	7
Minimum 5 jaar	13	5

18% (n=7) van de werkzoekenden in het project hadden minimum 2 jaar beroepservaring. Voor 13% (n=5) werd meer dan 5 jaar beroepservaring opgetekend. Ook dit illustreert de precare arbeidssituatie van de werkzoekenden uit deze doelgroep.

**Tabel 4.6** Rijbewijs deelnemende werkzoekenden op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
<i>Rijbewijs</i>	%	N=38
Rijbewijs B	29,0	11
Rijbewijs A3	2,6	1

Eén werkzoekende op drie beschikt over een rijbewijs. Afhankelijk van de woonplaats van de werkzoekende, de plaats van tewerkstelling en het soort jobs dat beschikbaar is kan dit al dan niet een (bijkomende) drempel naar werk zijn.

**Tabel 4.7** Uitstroom uit werkloosheid op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
<i>Uitstroom uit de werkloosheid</i>	%	N=38
Ja	37	14
Uitgestroomd naar werk	29	11
Uitgeschreven wegens ziekte	8	3
Neen	63	24

Op basis van de stuurbordgegevens blijkt dat op het einde van het project 29% van de werkzoekenden (n=11) uitgestroomd zijn naar werk.

Volgende tabel toont dat achter zowel het uitstromen naar werk als het niet uitstromen naar werk een divers plaatje zit. Binnen de uitstromers en de niet-uitstromers kunnen met andere woorden verschillende ‘categorieën’ van werkzoekenden onderscheiden worden.

**Tabel 4.8** Categorie werkzoekenden op basis van stuurbordgegevens VDAB

Datum stuurbordgegevens	10/2010	
Categorie werkzoekenden	%	N=38
<i>Uitgestroomd naar werk</i>		
- uitschrijving wegens werk (categorie 78)	13,0	5
- voltijds werkende vrij ingeschreven werkzoekenden (categorie 90)	8,0	3
- deeltijdse werknemer met inkomensgarantie-uitkering (categorie 80)	5,0	2
- gewone plaatsing (fulltime) op een vacature (categorie 70)	2,6	1
<i>Niet uitgestroomd naar werk</i>		
- uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (categorie 00)	55,0	21
- uitschrijving wegens ziekte (categorie 76)	8,0	3
- niet-werkende vrij ingeschreven werkzoekenden (categorie 03)	5,0	2
- van het recht op uitkering uitgesloten werkzoekenden (categorie 14)	2,6	1

Niet alle werkzoekenden die aan het werk zijn, werden reeds uitgeschreven wegens werk. Sommigen blijven vrij ingeschreven als werkzoekende. Anderen werken deeltijds met een inkomensgarantie-uitkering. Bij de niet-uitstromers blijft het merendeel uitkeringsgerechtigd volledig werkloos. Drie werkzoekenden werden uitgeschreven wegens ziekte. Twee werkzoekenden (55 jaar of ouder) blijven vrij ingeschreven als werkzoekende. Eén werkzoekende werd uitgesloten van het recht op een uitkering.

## 2.2 Aanvullende informatie via de trajectbegeleiders

Aanvankelijk was het niet zeker dat er tijdig stuurbordgegevens met betrekking tot de stand van zaken op het einde van het project beschikbaar zouden zijn. Daarom vroeg de onderzoeker bij elke ankerfiguur afzonderlijk informatie op over de stand van zaken betreffende de instroom- en doorstroom van de werkzoekenden op 31 oktober 2010. Vier van de vijf ankerfiguren gaven gehoor aan de oproep, wat informatie opleverde over 33 van de 38 werkzoekenden uit de stuurbordgegevens. Dit leidde tot een aantal verrassende vaststellingen.

Zo blijkt op basis van de stuurbordgegevens dat voor geen enkele van de 38 deelnemers een *opleiding* werd geregistreerd. De informatie van de ankerfiguren geeft een genuanceerder beeld. Zo volgde één van de werkzoekenden een opleiding taxichauffeur waarvoor tijdens het traject met succes een examen werd afgelegd. Een andere werkzoekende volgt avondonderwijs boekhouden (Birm). Een werk-

zoekende volgde een opleiding vorkheftruckchauffeur, maar zonder succes. Een andere startte op 'School for life' bij SCVO-Birm een schakeljaar naar een opleiding ICT-medewerker. Nog iemand volgt Nederlandse les en een andere werkzoekende staat hiervoor op de wachtlijst. Enige nuancering bij de stuurbordgegevens is dan ook nodig.

Daarnaast geeft de informatie een duidelijker beeld van *redenen waarom* sommige werkzoekenden (nog) niet instroomden in een opleiding of doorstroomden naar werk. Een opsomming:

- het leven als alleenstaande met vier kinderen, waaronder één probleemkind, gecombineerd met verbouwingswerken in haar huis, bemoeilijken de situatie van de werkzoekende om concrete stappen richting werk of opleiding te zetten;
- een algemene fysieke en psychische problematiek laat momenteel niet toe om enige actie richting werk of opleiding te zetten;
- de betrokkene ontvangt een uitkering van ziekteverzekering wegens aanhoudende rugklachten. De dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds wil de betrokkene begeleiden naar 'aangepast werk'. Dit zal niet eenvoudig zijn wegens niet geschoold en zeer beperkte kennis Nederlands;
- de betrokkene heeft een duidelijk jobdoelwit en wil wel een opleiding volgen, maar werd geweigerd voor de opleiding (instapvoorwaarden te hoog gegrepen);
- de werkzoekende wil een opleiding volgen, maar staat onder druk van voorwaarden in collectieve schuldenregeling. De betrokkene moet binnen het jaar werken of dreigt uitgesloten te worden van deze regeling.

De vier eerste voorbeelden illustreren het gebrek aan een solide basis om het traject naar werk of opleiding aan te vatten. Het vijfde en zesde voorbeeld geven aan dat een concrete opleidingswens niet steeds realistisch is. Soms dienen dromen te worden bijgesteld tot een realistischer perspectief. Met drie van de geregistreerde werkzoekenden hadden de ankerfiguren, ondanks meerdere pogingen, al verschillende maanden geen contact meer

### 2.3 Dwarsanalyse van de 'vignetten'

De informatie uit de vignetten diende in de eerste plaats om de ankerfiguren en coördinatoren van het project een zicht te geven op de deelnemende werkzoekenden. Hierbij een aantal voorbeelden (geanonimiseerd en zo nodig aangepast):

- Jef heeft reeds een aantal relaties achter de rug en woont nu samen met Katrien en de twee kinderen uit een vorige relatie. Samen hebben ze een derde kind. Bij de start van het project verblijven ze in een crisisopvang, na een mislukte poging om in het buitenland een nieuw leven op te bouwen. Jef heeft gezond-

- heidsklachten en kan de zware fysieke arbeid die laaggeschoolde jobs betekenen, niet meer aan;
- Sylvain is jaren geleden uit Afrika naar België verhuisd. Zijn vrouw bleef met de kinderen in Afrika. Nu zijn vrouw overleden is, probeert hij zijn kinderen naar België te krijgen, maar de administratie is erg ingewikkeld. Hoewel hij een hoog diploma heeft, vindt hij geen passende job;
  - Ingrid is een alleenstaande moeder met twee kinderen. Haar oudste, meerderjarige zoon vertoont probleemgedrag. Ze wil wel werken, maar weet niet hoe dat te combineren met de zorg voor haar kinderen;
  - Rebecca is met haar kinderen gevlucht na de zoveelste ruzie met haar partner die daarbij geweld niet schuwt. Zolang haar privé-situatie niet stabiliseert, staat haar hoofd niet naar het zoeken van werk;
  - Latifa maakte haar studies in het middelbaar niet af en is gescheiden. Ze heeft schulden die ze zo snel mogelijk wil afbetalen. Onder druk van de schuldbemiddelaar is ze bereid om het even welke job aan te nemen. Haar droom is om opnieuw te gaan studeren en alsnog een diploma te halen, maar dat zit er voorlopig niet in.

De ankerfiguren konden het vignet tevens gebruiken als *leidraad* om informatie over de werkzoekenden te registreren door het traject, indien zij dat wenselijk achtten. Om die reden namen we een blanco vignet op in het handboek.

In wat volgt geven we een *dwarsanalyse* van de vignetten op een aantal thema's, wetende dat het op een momentopname ging in december 2009. Dit geeft de lezer onder meer een eerste zicht op welke drempels – naast de gekende drempels van een laag opleidingsniveau en gebrek aan werkervaring – werkzoekenden in armoede ervaren naar de arbeidsmarkt en welke sterken zij kunnen inzetten.

### 2.3.1 Drempels naar de arbeidsmarkt

Achtereenvolgens formuleren we een aantal drempels op vlak van werk en welzijn, op basis van de informatie uit de vignetten.



**Tabel 4.9** Drempels op vlak van werk

Discriminatie	Verwachtingen
- Leeftijd	- Irreële jobaspiraties (bv. rekening houdend met gezinslast, kennis Nederlands, leer- vermogen, ...)
- Allochtone afkomst	Arbeidsvaardigheden
Competenties	- Job verloren omwille van ongewettigde af- wezigheid (wegens opvang kinderen)
- Beperkte kennis Nederlands	- Moeite met nakomen afspraken (door gezins- last)
- Semi-analfabeet	Diverse
- Gesloten type	- Detentieverleden (verbleef in de gevangenis)
- Beperkt leervermogen	- Werkloosheidsval: gebrek aan motivatie om te gaan werken door collectieve schuld- bemiddeling waarbij werken geen financiële vooruitgang betekent
Opleiding	- Onevenwicht tussen rechten en plichten; te weinig voeling met realiteit
- Schoolervaringen vooral faalervaringen	
- Getuigschrift uit buitenland hier niet erkend	
Arbeidsverleden	
- Aaneenschakeling van tijdelijke jobs, afge- wisseld met perioden van inactiviteit	

**Tabel 4.10** Drempels op vlak van welzijn

Gezondheid	Afkomst
- Zit in methadonprogramma	- Tot voor kort geen arbeidsvergunning
- Zwakke rug	- Slopende regularisatieprocedure
- Psychosomatische krachten door stress	Inkomen
- Veel uit verleden te verwerken	- Schuldenproblematiek (bv. belastingsschuld door te weinig inhouding op loon door vroe- gere werkgevers)
- Lichamelijke uitputting, ondervoeding, alge- mene verwaarlozing	- Moeite om verantwoordelijkheid van kost- winner voor groot gezin te dragen
- Uitstelling medische ingreep wegens gebrek aan financiële middelen	- Zeer hoge huishuur in verhouding tot inkomen
Huisvesting	Netwerk
- Dakloosheid	- Geïsoleerd bestaan
- Woont in opvangtehuis	- Uitsluitend conflictueuze relaties met familie, buren en vrienden
- Woont in crisisopvang	- Algemeen
- Lange wachtlijsten sociale woning	- Draagkracht sterk op proef gesteld door verblijf in crisisopvang
- Ongezonde woonsituatie	Diverse
- Verblijf met kinderen in vluchthuis voor vrou- wen (na intrafamiliaal geweld)	- Opvolgen administratie
Gezinssituatie	- Gebrek aan verantwoordelijkheidszin (18-jarige)
- Groot gezin met jonge kinderen	
- Alleenstaande met kinderlast	
- Dreiging plaatsing kinderen door moeilijke leefomstandigheden	
- Precaire familiale situatie	
- Hele gezinslast op schouders man wegens ont- breken kennis Nederlands vrouw	
- Relationele problemen	
- Wisselende partners met rode draad van ge- weldpleging	
- Opvoedings- en gezondheidsproblemen kin- deren	

We stellen vast dat het zowel gaat om *persoonlijke drempels* van de werkzoekende (moeite met opnemen verantwoordelijkheid), als om drempels die te maken hebben met de *context* waarin de werkzoekende zit (bv. zware gezinslast, geïsoleerd bestaan) en de *bredere maatschappij* (bv. discriminatie, gebrek aan aanbod Nederlands, werkloosheidsval). Dit illustreert het belang van een W<sup>2</sup>-aanpak op drie niveaus: W<sup>2</sup>-trajecten (individuele trajecten m.i.v. de gezinscontext), W<sup>2</sup>-organisaties en W<sup>2</sup>-beleid. Of zoals enkele ankerfiguren het formuleren:

*“Er is zeker potentieel, maar dit vraagt veel omkadering.”*

*“Betrokkene heeft zoveel kennis en kan deze met passie op je overbrengen, het zou spijtig zijn dat dit verloren gaat.”*

### 2.3.2 Sterkten en krachten

Opnieuw maken we een onderscheid naar krachten op vlak van werk en welzijn.

**Tabel 4.11** Sterktes en krachten op vlak van werk

---

- Zeer communicatief	- Trots
- Goede geletterdheid	- Zelfredzaam
- Sterke motivatie	- Ondernemend
- Goede samenwerking met ankerfiguur	- Ambitieuw
- Bezit rijbewijs	- Open
- Aanpassingsvermogen	- Assertief
- Gedrevenheid	- Groot leervermogen
- Ervaring met vrijwilligerswerk in rusthuid	- Realistisch

---

**Tabel 4.12** Sterktes en krachten op vlak van welzijn

---

- Humor	- Gehard door moeilijke jeugd
- Positieve ingesteldheid	- Een echte overlever
- Ondersteunend netwerk van schoonouders	- Zorgzaam
- Eerlijkheid	- Verzorgd voorkomen
- Wilskrachtig	

---

Ondanks de vaak erg moeilijke omstandigheden waarin mensen in armoede leven, stelden de ankerfiguren heel wat sterkten en krachten vast die een troef kunnen zijn bij de begeleiding naar werk of een opleiding.

### 2.3.3 Betrokken diensten

**Tabel 4.13** Betrokken diensten

- Gezondheid	- Gezin
- Free Clinic	- Kind en gezin
- GTB (vermoeden van MMPP-problematiek)	- Centrum voor Opvoedingsondersteuning
- Huisvesting	- Jongeren Advies Centrum –JAC
- Opvangtehuis (deelwerking CAW)	- Jeugdrechtbank
- Sociaal Hotel CAW Metropool	- Diverse
- Sociale Huisvestingsmaatschappij	- Buurtwerking
- Inkomen	- Sociaal restaurant
- OCMW	
- Schuldbemiddelaar	

Bovenstaande tabel geeft een eerste zicht op diensten waarbij de betrokken werkzoekenden in begeleiding waren. Meer gedetailleerde informatie hieromtrent komt aan bod in hoofdstuk 5 waar we een aantal trajecten meer gedetailleerd beschrijven.

### 2.3.4 Redenen van deelname aan het project en gewenste veranderingen

De vignetten geven ook informatie over *redenen waarom* werkzoekenden in armoede wensten deel te nemen aan het project en de *gewenste veranderingen* die daaruit voortvloeiden. Enkele voorbeelden:

- de werkzoekende wil intensieve begeleiding rond alle randproblemen die het gezin heeft en die het vinden van werk belemmeren. Eens de woonsituatie is opgelost, wenst de ankerfiguur te werken aan ‘revalidatie’ om op termijn weer energie vrij te maken voor de zoektocht naar een duurzame arbeidssituatie;
- de werkzoekende wil eigenlijk liefst terug naar zijn laatste job, want hij was er graag. Hij had soms problemen met (naschoolse) opvang van kinderen waardoor hij onwettig afwezig was. In het voorjaar kan de kleinste ook naar de kleuterschool en hij hoopt daardoor zijn kansen op (het behouden van) werk te vergroten;
- de werkzoekende werd aangemeld op het ogenblik dat hij enkele dagen later moest verschijnen voor RVA. Ik vermoed dat hij verwachtte dat ik hem zou bijstaan bij dit verhoor;
- de werkzoekende heeft het moeilijk om al verantwoordelijkheid, ook als kostwinner van een gezin te dragen. De ankerfiguur wenst hem te versterken in zijn verantwoordelijkheidsgevoel;
- werkzoekende kwam met veel dromen naar België maar heeft in de eerste periode alleen maar gewerkt in onderbetaalde en interimjobs die niet aansloten bij haar talenten. Ze wil uit het circuit van slechtbetaalde en ongeschoolde arbeid. Heeft ambitie om een hogeschooldiploma te halen om op die manier

- aan waardig werk te geraken. Een andere gewenste verandering voor de ankerfiguur is het verkrijgen van een wettelijk verblijfsstatuut voor de echtgenoot waardoor hij financieel kan bijdragen aan het gezin en niet alle lasten op schouders van vrouw liggen;
- intensieve en langdurige begeleiding die moet leiden naar een betere financiële situatie via werken;
  - betrokkene zag het bos door de bomen niet meer binnen de hulpverlening en was op zoek naar iemand die het geheel kan overzien.

Deze voorbeelden illustreren het belang van een *solide basis* alvorens stappen richting werk – met aandacht naar welzijnsgerelateerde thema's – te kunnen zetten. Ook volgend citaat is hier een voorbeeld van.

*“Een eerste stap is het werken aan stabiliteit: wonen, inkomen (zicht op schulden), duidelijke afspraken in gedeelde zorg voor de kinderen met de ex-partner. Van zodra de werkzoekende een vaste woonplaats heeft, kan gezinsbegeleiding worden opgestart. Er is immers een duidelijke nood aan begeleiding van de werkzoekende in haar rol als moeder en als vrouw. Een knelpunt is de wachtlijst van 2 jaar voor gezinsbegeleiding. Er is ook een grote nood aan positieve ervaringen, aan waardering. Er wordt dan ook gewerkt aan het opbouwen van positieve ervaringen. Pas nadien is er ruimte voor stappen op vlak van opleiding en/of tewerkstelling.” (ankerfiguur)*



---

## HOOFDSTUK 5

# HET VERLOOP VAN GEÏNTEGREERDE WERK- WELZIJNSTRAJECTEN

### 1. Situering

Tijdens het verloop van het ESF-project groeide de vraag naar het *zichtbaar maken* van de stappen op vlak van 'werk' en 'welzijn' in de geïntegreerde trajecten. Deze vraag leefde zowel bij de onderzoeker, de ankerfiguren als de coördinatoren van het project.

De stuurbordgegevens zoals in het vorige hoofdstuk besproken gaven zicht op de zogenaamd 'harde' projectresultaten: instroom in een opleiding of doorstroom naar werk. We gaven aan dat de registratie niet steeds accuraat gebeurde. Bovendien schetsen zij slechts een partieel beeld van de trajecten en de stappen die daarin met de werkzoekenden in armoede werden gezet. In het bijzonder *welzijnsgerelateerde* stappen en het hele *proces* dat ankerfiguren met werkzoekenden aflegden blijft in de 'harde' cijfers on(der)belicht. Ook de gestarte opleidingen of sollicitatiegesprekken zonder aanwerving kregen geen plaats in AMI. Nochtans kan een *'faalervaring'* een belangrijk *leermoment* zijn, zowel voor de werkzoekende als de trajectbegeleider. Gezien de opzet van het ESF-project - een integrale krachtgerichte begeleiding, met daarbinnen het dubbel spoor van 'werk' en 'welzijn' - waren dit belangrijke hiaten. Via een bijsturing van het onderzoeksvoorstel zochten we naar manieren om de inspanningen op vlak van 'werk' en 'welzijn' beter in kaart te brengen.

De *visualisering van een aantal trajecten* via een zogenaamde '*W<sup>2</sup>-format*', waarvan we de resultaten in voorliggend hoofdstuk bespreken, was hierop een (gedeeltelijk) antwoord. Daarnaast werd aan werkzoekenden de zogenaamde '*W<sup>2</sup>-cirkel*' voorgelegd, een instrument om in kaart te brengen hoe de werkzoekenden hun eigen evolutie op een aantal thema's inschatten (hoofdstuk 6). Met de afname van een aantal (empowerment) schalen diepten we een aantal thema's verder uit (zie hoofdstuk 7).

Via deze drie sporen - het visualiseren van trajecten via een *W<sup>2</sup>-format*, het ontwikkelen van *W<sup>2</sup>-cirkels* en het afnemen van empowermentschalen - wensen we de 'onzichtbare' resultaten van de begeleiding op vlak van 'werk' en 'welzijn' in

kaart te brengen. Ook geven deze instrumenten een zicht op het proces – van vallen en opstaan – dat met werkzoekenden werd afgelegd evenals de subjectieve beoordeling (de beleving) van het traject door de werkzoekende.

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op wat geïntegreerd werken aan werk en welzijn in de praktijk betekent via de visualisering van een aantal trajecten.

## 2. W<sup>2</sup>-trajecten in kaart gebracht

Wat betekent integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding van werkzoekenden in armoede? Hoe verloopt het contact tussen werkzoekende en ankerfiguur? Welke thema's komen aanbod in de begeleiding? Welke organisaties passeren de revue? Welke drempels moeten overwonnen worden? Welke crisissen getrotseerd? Waar zitten de krachten van de werkzoekenden? Op deze en andere vragen tracht voorliggend hoofdstuk een antwoord te formuleren.

Dankzij het engagement van de ankerfiguren om voor een aantal maanden trajecten gedetailleerd in kaart te brengen, beschikken we over acht voorbeelden van hoe een W<sup>2</sup>-traject met werkzoekenden in armoede in de praktijk verloopt.

Hoe gingen we te werk? Aan de hand van een zogenaamde 'W<sup>2</sup>-format', ontwikkeld in het kader van dit project, werd aan de trajectbegeleiders gevraagd om de verschillende stappen op vlak van werk en welzijn te registreren. Dit gebeurde met inbegrip van het al dan niet slagen en de redenen die daaraan ten grondslag lagen. Per contactmoment tussen ankerfiguur en werkzoekende registreerden de ankerfiguren volgende elementen:

- omschrijving stap;
- datum/periode;
- betrokken actoren;
- resultaat;
- belangrijk om weten.

Een contactmoment kon variëren van een telefoongesprek tot een gesprek op het bureau van de trajectbegeleider, een huisbezoek of een (gezamenlijk) bezoek aan een externe dienst.

Onderstaande voorbeelden, geknipt uit een aantal trajecten, illustreren dit.

**Tabel 5.1** Illustratie van de W<sup>2</sup>-format

Stappen in het arbeidstraject	Stappen in het welzijnstraject
<p>Stap 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Omschrijving stap</i>: bespreken deelname OOC (Observatie- en Oriëntatiecentrum VDAB)</li> <li>- <i>Datum/periode</i>: 31 december 2009</li> <li>- <i>Betrokken actoren</i>: werkzoekende/trajectbegeleider</li> <li>- <i>Resultaat</i>: (geen info)</li> <li>- <i>Belangrijk om weten</i>: behoefte aan oriëntering. Geen inzicht in competenties. Heeft beroepsopleiding schilder gevolgd van 9 maanden. Niet te combineren met opvang kind (arbeidsomstandigheden)</li> </ul>	<p>Stap 10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Omschrijving stap</i>: hulp bij nakijken facturen of deze correct zijn</li> <li>- <i>Datum/periode</i>: 17 maart 2010</li> <li>- <i>Betrokken actoren</i>: werkzoekende/trajectbegeleider</li> <li>- <i>Resultaat</i>: facturen o.k.</li> <li>- <i>Belangrijk om weten</i>: betrokkene heeft in het verleden heel wat problemen gehad met energieleverancier en teledistributie waarbij er fouten in de factuur stonden. Werkzoekende voelt zich onzeker wanneer er van deze instanties brieven volgen. Daarom werd afgesproken dat hij met deze brieven langs zou komen</li> </ul>
<p>Stap 11</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Omschrijving stap</i>: voorgaande sollicitaties overlopen</li> <li>- <i>Datum/periode</i>: 17 maart 2010</li> <li>- <i>Betrokken actoren</i>: trajectbegeleider/werkzoekende</li> <li>- <i>Resultaat</i>: geen antwoord ontvangen</li> <li>- <i>Belangrijk om weten</i>: belangrijk voor de trajectbegeleider is te erkennen dat de betrokkene zich niet laat ontmoedigen en benadrukken om samen de weg verder te zetten</li> </ul>	<p>Stap 28</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Omschrijving stap</i>: telefonisch contact met kinderbijslagfonds</li> <li>- <i>Datum/periode</i>: 10 februari 2010</li> <li>- <i>Betrokken actoren</i>: trajectbegeleider/medewerker kinderbijslagfonds</li> <li>- <i>Resultaat</i>: er moeten papieren worden ingevuld om een eenoudertoeslag te krijgen</li> </ul>

In wat volgt bespreken we een gedetailleerd voorbeeld. Nadien volgt een globale analyse van de geregistreerde trajecten.

### 3. Bespreking van een uitgewerkt voorbeeld

#### 3.1 Thematisch

Een sortering van het traject op thema, geeft volgend resultaat. In de eerste kolom zijn de thema's opgesomd. Een tweede kolom geeft het moment weer waarop dit thema aan bod kwam in de begeleiding. Een derde kolom geeft meer details over het thema. De overige kolommen vormen de tijdslijn van het traject. De letters refereren naar de trefwoorden uit de eerste kolom.



**Tabel 5.2** Thematisch overzicht traject

Profiel 3			2009		2010				
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06
Administratie	05/01/10	Opzoekwerk rond slachtofferhulp en gratis juridisch advies		A					
Administratie	05/01/10	Telefoon met telefoon- en televisiedistributeur		A					
Administratie	26/01/10	Telefoon met mutualiteit, actualisering SIS-kaart voor regeling Omnio-statuu		A					
Administratie	02/02/10	Telefoon met de taxatiedienst belastingen			A				
Administratie	02/02/10	Telefoon met vakbond i.v.m. achterstallige werkloosheidsuitkering			A				
Administratie	10/02/10	Telefoon met kinderbijslagfonds voor verkrijgen eenoudergezintoeslag			A				
Administratie	10/02/10	Invullen en opsturen papieren kinderbijslagfonds			A				
Administratie	02/03/10	Samen met betrokkene naar de belastingdienst				A			
Administratie	11/05/10	Telefoon met betrokkene: voordeel van de belastingen ontvangen						A	
Administratie	16/06/10	Telefoon i.v.m. informatie over speelpleinwerking. Opstellen attest sociaal tarief voor de speelpleinwerking							A
Begeleidingsgesprek	27/04/10	Begeleidingsgesprek (niet gespecificeerd)					B		
Gezondheid	21/12/09	Begeleiden betrokkene en kinderen naar ziekenhuis	G						
Gezondheid	22/12/09	Telefoon huisarts	G						
Gezondheid	23/06/10	Telefoon naar tandartsen. Betrokkene zou dit willen doen via een derde-betalersregeling							G
Huisvesting	09/12/09	Begeleidingsgesprek i.v.m. verblijf in crisisopvang en problemen rond de nieuwe woning	H						
Huisvesting	22/12/09	Telefoon naar Algemeen Onthaal crisisopvang	H						
Huisvesting	22/12/09	Telefoon naar Algemeen Onthaal crisisopvang	H						
Huisvesting	22/12/09	Telefoon naar Algemeen Onthaal crisisopvang	H						
Huisvesting	22/12/09	Telefoon naar Algemeen Onthaal crisisopvang	H						
Huisvesting	26/01/10	Begeleidingsgesprek over de adreswijziging en nalatige huisbaas		H					

**Tabel 5.2** Thematisch overzicht traject. Vervolg

Profiel 3			2009		2010					
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06	
Huisvesting	16/02/10	Contact met wijkagent voor wooncontrole			H					
Huisvesting	16/02/10	Mail naar klachtenmanagement politie			H					
Huisvesting	02/03/10	Samen naar het districtshuis en de politie in verband met de inschrijving / adreswijziging				H				
Huisvesting	21/04/10	Telefoongesprek met begeleiding van Algemeen Onthaal					H			
Inkomen	23/06/10	Telefoon met deurwaarder omtrent ziekenhuisfactuur							I	
Justitie	30/06/10	Begeleidingsgesprek: onterechte veroordeling op attest van goed gedrag en zeden							J	
Justitie	30/06/10	Telefoon naar advocaat							J	
Kinderen	22/12/09	Verschillende telefoons naar een aantal CKG's in de buurt	K							
Kinderen	22/12/09	Telefoon naar Crisisteam -18	K							
Kinderen	23/12/09	Telefoon met begeleidster Algemeen Onthaal	K							
Kinderen	05/01/10	Telefoon met kinderopvangdienst voor jongste kind		K						
Kinderen	05/01/10	Telefoon met gezinsbond		K						
Opleiding	08/12/09	Opzoeken opleidingen voor betrokkene (voorbereidend werk zonder werkzoekende)	O							
Opleiding 1	09/12/09	Overlopen gevonden opleidingen; interesse is er maar betrokkene voldoet niet aan de voorwaarden	O1							
Opleiding 2	09/12/09	Informeren naar opleiding ervaringsdeskundige; geen opleiding in 2011 in de buurt	O2							
Opleiding3	23/06/10	Gezocht naar opleidingen voor callcenter medewerker of administratief bediende. Opleidingen o.k., maar de opleidingscentra bevinden zich te ver en starten te vroeg. Als alleenstaande moeder met jonge kinderen is het niet haalbaar							O3	
Partner	21/12/09	Intrafamiliaal geweld	P							
Partner	21/12/09	Gesprek met partner en politie	P							
Partner	21/12/09	Begeleiden werkzoekende en kinderen naar het politiekantoor	P							
Partner	21/12/09	Telefoongesprek met crisisteam - 18	P							

**Tabel 5.2** Thematisch overzicht traject. Vervolg

Profiel 3			2009		2010				
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06
Partner	22/12/09	Vanaf 9u tot 16u opvangen van de vrouw op CAW	P						
Partner	22/12/09	Telefonisch contact met de politierechtbank	P						
Partner	22/12/09	Gesprek met werkzoekende over de verdere toekomst	P						
Partner	22/12/09	Telefoon politierechtban	P						
Partner	26/01/10	Begeleidingsgesprek over bemiddeling met de man via het parket		P					
Partner	26/01/10	Begeleidingsgesprek over niet nagekomen afspraak met het CLG		P					
Partner	21/04/10	Telefoon van betrokkene: partner verblijft terug bij haar ondanks contactverbod					P		
Partner	11/05/10	Telefoon met betrokkene: situatie gestabiliseerd						P	
Registratie	02/12/09	Registratie werkzoekende in dossiermanager van VDAB; werkzoekende ondertekent overeenkomst	R						
RVA	02/12/09	Telefoongesprek met collega Algemeen Onthaal. TB maakt een attest op waaruit blijkt dat betrokkene in het project zal stappen	RVA						
RVA	09/12/09	Begeleidingsgesprek i.v.m. het gesprek bij RVA	RVA						
Vacature1	13/01/10	Zoeken naar jobs via de site van de VDAB en Jobkanaal. Werkzoekende mag de volgende dag gaan solliciteren bij een bedrijf dat werkt met dienstencheques		V1					
Vacature1	14/01/10	Sollicitatie was een goed gesprek, ze zullen haar opnieuw contacteren (niets meer van gehoord)		V1					
Vacature1	26/01/10	Begeleidingsgesprek: poging tot telefonisch contact met werkgever (zonder resultaat)		V1					
Vacature2	Juni 2010	Vacatures gezocht via VDAB en Jobkanaal. Online een sollicitatieformulier verstuurd naar een bedrijf dat werkt met dienstencheques							V2
Vacature2	16/06/10	Telefoon met werkgever vacature1. Betrokkene mag enkele dagen later op gesprek. Aangezien het contract tijdelijk is en bij werkgever vacature1 waarschijnlijk vast, kiest betrokkene ervoor de sollicitatie te laten doorgaan							V2

**Tabel 5.2** Thematisch overzicht traject. Vervolg

Profiel 3			2009		2010				
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06
Vacature3	Juni 2010	Brief en CV verstuurd naar ander bedrijf dat werkt met dienstencheques							V3
Vacature4	16/06/10	Telefoon van VDAB. Betrokkene heeft een uitnodiging gekregen voor een verplichte infosessie WEP+							V4
Vacature5	16/06/10	Werkzoekende kan weldra beginnen werken als poetsvrouw in een tijdelijk vervangingscontract							V5
Vacature5	22/06/10	Telefoon van betrokkene. De tewerkstelling is ondanks het zeer positieve sollicitatiegesprek gestopt							V5
Vacature5	23/06/10	Telefoon naar Interim kantoor om na te gaan wat misliep							V5
Vacatures	Maart 2010	Op zoek naar een gepaste tewerkstelling. Sollicitaties zonder resultaat					V		
Verkennd gesprek	02/12/09	Eerste intakegesprek met betrokkene	VG						
Voedselpakketten	26/01/10	Begeleidingsgesprek over voedselpakketten		VP					
Wens	05/01/10	Gesprek over de keuze tussen een opleiding of een tewerkstelling. Betrokkene wil gezien de situatie liever werken		W					

### 3.1.1 Welke thema's komen aan bod?

In het betreffende traject komen, naast het verkennende gesprek en de registratie, volgende thema's aan bod. We maken een opdeling naar werk en welzijn.

**Tabel 5.3** Thema's die aan bod komen in het voorbeeld

Arbeidsgerelateerde thema's	Welzijnsthema's
Opleiding	Administratie
RVA	Gezondheid
Vacatures	Huisvesting
Loopbaanwens	Inkomen
	Justitie
	Kinderen
	Partner
	Voedselpakketten

### 3.1.2 Hoe lang staan thema's op de agenda?

Op basis van een samenvoeging van de geregistreerde data per thema op één lijn, komen we tot volgend beknopt overzicht.

**Tabel 5.4** Duurtijd van thema's gedurende de geregistreerde trajectperiode

Profiel 3	2009		2010				
	12	01	02	03	04	05	06
<i>Werk</i>							
Wens		W					
Opleiding	O						O
RVA	RVA						
Vacature		V		V			V
<i>Welzijn</i>							
Administratie		A	A	A		A	A
Gezondheid	G						G
Huisvesting	H	H	H	H	H		
Inkomen							I
Justitie							J
Kinderen	K	K					
Partner	P	P			P	P	
Registratie	R						
Verkennend gesprek	VG						
Voedselpakketten		VP					

We zien dat bepaalde thema's lang – meerdere maanden – aanslepen. Een voorbeeld is het thema huisvesting dat grotendeels samenhangt met – de gevolgen van – het intrafamiliale geweld. De *verwevenheid van thema's* is een vaak voorkomend gegeven. Dit is een bijkomend argument voor een geïntegreerde aanpak. Andere thema's komen in dit traject slechts éénmalig voor, zoals inkomen (de brief van een deurwaarder t.g.v. een achterstallige ziekenhuisfactuur) en voedselpakketten. Hulp bij administratieve zaken blijft een rode draad door het traject.

### **3.2 Chronologisch**

Door de informatie chronologisch te rangschikken, krijgen we een ander zicht op het traject.



**Tabel 5.5** Chronologisch overzicht traject. Vervolg

Profiel 3			2009		2010				
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06
Kinderen	22/12/09	Verschillende telefoons naar een aantal CKG's in de buurt	K						
Kinderen	22/12/09	Telefoon naar Crisisteam -18	K						
Partner	22/12/09	Vanaf 9u tot 16u opvangen van de vrouw op CAW	P						
Partner	22/12/09	Telefonisch contact met de politierechtbank	P						
Partner	22/12/09	Gesprek met werkzoekende over de verdere toekomst	P						
Partner	22/12/09	Telefoon politierechtbank	P						
Kinderen	23/12/09	Telefoon met begeleidster Algemeen Onthaal	H						
Administratie	05/01/10	Opzoekwerk rond slachtofferhulp en gratis juridisch advies		A					
Administratie	05/01/10	Telefoon met telefoon- en televisiedistributeur		A					
Kinderen	05/01/10	Telefoon met kinderopvangdienst voor jongste kind		K					
Kinderen	05/01/10	Telefoon met gezinsbond		K					
Wens	05/01/10	Gesprek over de keuze tussen een opleiding of een tewerkstelling. Betrokkene wil gezien de situatie liever werken		W					
Vacature1	13/01/10	Zoeken naar jobs via de site van de VDAB en Jobkanaal. Werkzoekende mag de volgende dag gaan solliciteren bij een bedrijf dat werkt met dienstencheques		V1					
Vacature1	14/01/10	Sollicitatie was een goed gesprek, ze zullen haar opnieuw contacteren (niets meer van gehoord)		V1					
Administratie	26/01/10	Telefoon met mutualiteit voor actualisering SIS-kaart voor regeling Omniostatuu		A					
Huisvesting	26/01/10	Begeleidingsgesprek over de adreswijziging en nalatige huisbaas		H					
Partner	26/01/10	Begeleidingsgesprek over bemiddeling met de man via het parket		P					
Partner	26/01/10	Begeleidingsgesprek over niet nagekomen afspraak met het CLG		P					
Vacature1	26/01/10	Begeleidingsgesprek: poging tot telefonisch contact met werkgever (zonder resultaat)		V1					
Voedselpakket-ten	26/01/10	Begeleidingsgesprek over voedselpakketten		VP					



**Tabel 5.5** Chronologisch overzicht traject. Vervolg

Profiel 3			2009		2010					
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06	
Administratie	02/02/10	Telefoon met de taxatiedienst belastingen			A					
Administratie	02/02/10	Telefoon met vakbond i.v.m. achterstallige werkloosheidsuitkering			A					
Administratie	10/02/10	Telefoon met kinderbijslagfonds voor verkrijgen eenoudergezintoeslag			A					
Administratie	10/02/10	Invullen en opsturen papieren kinderbijslagfonds			A					
Huisvesting	16/02/10	Contact met wijkagent voor wooncontrole			H					
Huisvesting	16/02/10	Mail naar klachtenmanagement politie			H					
Vacatures	Maart 2010	Op zoek naar een gepaste tewerkstelling. Sollicitaties zonder resultaat					V			
Administratie	02/03/10	Samen met betrokkene naar de belastingdienst					A			
Huisvesting	02/03/10	Samen met betrokkene naar het districtshuis en de politie in verband met de inschrijving / adreswijziging					H			
Huisvesting	21/04/10	Telefoongesprek met begeleiding van Algemeen Onthaal						H		
Partner	21/04/10	Telefoon van betrokkene: partner verblijft terug bij haar ondanks contactverbod						P		
Begeleidings- gesprek	27/04/10	Begeleidingsgesprek (niet gespecificeerd)						B		
Administratie	11/05/10	Telefoon met betrokkene: voordeel van de belastingen ontvangen							A	
Partner	11/05/10	Telefoon met betrokkene: situatie gestabiliseerd							P	
Vacature2	Juni 2010	Vacatures gezocht via VDAB en Jobkanaal. Online een sollicitatieformulier verstuurd naar een bedrijf dat werkt met dienstencheques							V2	
Vacature3	Juni 2010	Brief en CV verstuurd naar ander bedrijf dat werkt met dienstencheques							V3	
Administratie	16/06/10	Telefoon i.v.m. informatie over speelpleinwerking. Opstellen attest sociaal tarief voor de speelpleinwerking							A	

**Tabel 5.5** Chronologisch overzicht traject. Vervolg

Profiel 3			2009		2010				
Thema	Datum	Details	12	01	02	03	04	05	06
Vacature2	16/06/10	Telefoon met werkgever vacature1. Betrokkene mag 18 juni op gesprek. Aangezien het contract tijdelijk is en bij werkgever vacature1 waarschijnlijk vast, kiest betrokkene ervoor de sollicitatie te laten doorgaan							V2
Vacature4	16/06/10	Telefoon van VDAB. Betrokkene heeft een uitnodiging gekregen voor een verplichte infosessie WEP+							V4
Vacature5	16/06/10	Werkzoekende kan weldra beginnen werken als poetsvrouw. Dit is een tijdelijk vervangingscontract							V5
Vacature5	22/06/10	Telefoon van betrokkene. De tewerkstelling is ondanks het zeer positieve sollicitatiegesprek gestopt							V5
Gezondheid	23/06/10	Telefoons naar tandartsen. Betrokkene zou dit willen doen via een derdebetalersregeling							G
Inkomen	23/06/10	Telefoon met deurwaarder omtrent ziekenhuisfactuur							I
Opleiding3	23/06/10	Gezocht naar opleidingen voor callcenter medewerker of administratief bediende. Opleidingen o.k., maar de opleidingscentra bevinden zich te ver en starten te vroeg. Als alleenstaande moeder met drie kinderen is het niet haalbaar							O3
Vacature5	23/06/10	Telefoon naar Interim kantoor om na te gaan wat er is misgelopen bij tewerkstelling							V5
Justitie	30/06/10	Begeleidingsgesprek: onterechte veroordeling op attest van goed gedrag en zeden							J
Justitie	30/06/10	Telefoon naar advocaat							J

### 3.2.1 Meerdere thema's op één contactmoment

De chronologische weergave van het traject illustreert dat tijdens een begeleidingsgesprek meerdere thema's aan bod kunnen komen, met andere woorden dat *werken aan werk en welzijn vaak samenloopt*. Dit is een opnieuw een illustratie van het geïntegreerd werken aan werk en welzijn. Het is niet (steeds) zo dat eerst alle 'welzijnsthema's moeten opgelost zijn, alvorens stappen richting arbeidsmarkt kunnen gezet. Wel moet er eerst een zekere *solide basis* zijn (bijvoorbeeld rust in de geweldadige relatie). Onderstaande illustreert verschillende thema's die aan bod komen in één begeleidingsgesprek.

**Tabel 5.6** Thema's die aan bod kwamen in één contactmoment

Thema	Datum	Details
Administratie	26/01/10	Telefoon mutualiteit; actualisering SIS-kaart voor regeling Omniostatuu
Huisvesting	26/01/10	Begeleidingsgesprek over de adreswijziging en nalatige huisbaas
Partner	26/01/10	Begeleidingsgesprek over bemiddeling met de man via het parket
Partner	26/01/10	Begeleidingsgesprek over niet nagekomen afspraak met het CLG
Vacature1	26/01/10	Begeleidingsgesprek: we proberen tevergeefs telefonisch contact op te nemen met werkgever.
Voedselpakketten	26/01/10	Begeleidingsgesprek over voedselpakketten

### 3.2.2 Het cyclische en onderbroken karakter van trajecten

Dat trajecten met werkzoekenden in armoede eerder een cyclisch en onderbroken karakter hebben, illustreert het thema opleiding. Dit thema kwam bij aanvang van het traject aan bod, maar viel nadien weg wegens de situatie van intrafamiliaal geweld. Zes maanden later komt het thema opnieuw aan bod in de begeleiding.

**Tabel 5.7** Breuken in het traject

Thema	Datum	Details
Opleiding 1	09/12/09	Overlopen gevonden opleidingen. Interesse is er, maar betrokkene voldoet niet aan de voorwaarden
Opleiding 2	09/12/09	Informereren naar opleiding ervaringsdeskundige; start niet in 2010 in de stad
Opleiding3	23/06/10	Gezocht naar opleidingen voor callcenter medewerker of administratief bediende. Alle gevonden opleidingen zien er prima uit maar de opleidingscentra bevinden zich te ver en starten te vroeg. Als alleenstaande moeder met drie kinderen is het niet haalbaar

Onverwachte gebeurtenissen en crisissituaties komen regelmatig voor in de geregistreerde trajecten. Naast intrafamiliaal geweld zijn er voorbeelden van uithuiszetting, relatiebreuken, een onverwachte zwangerschap, enzovoort. Deze gebeurtenissen geven vaak breuken in het trajectverloop, waardoor het trajectverloop een andere wending krijgt of er tijdelijk een pauze moet worden ingelast.

### 3.2.3 Aantal en soorten contacten<sup>6</sup>

Onderstaande tabel geeft het aantal en de soorten contacten weer tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende. Het betreft een mix van telefonische contacten, een huisbezoek, gesprekken in het CAW, bezoek aan een externe dienst en een hele reeks telefonische contacten met derden.

**Tabel 5.8** Aantal en soorten contacten

Aantal geregistreerde maanden	Telefonisch contact TB/WZ	Huisbezoek	Gesprek in CAW	Bezoek externe dienst	Contact derden	Totaal
7	3	1	8	4	32	48

## 4. Globale analyse van de geregistreerde trajecten

Na de beschrijving van bovenstaand voorbeeld, geven we in wat volgt een globale analyse van de gedetailleerd uitgeschreven trajecten. Hoewel elk van de acht geregistreerde trajecten - en de werkzoekenden waarop ze betrekking hebben - uniek en divers is, is het interessant om een globale analyse van de trajecten te doen en hieruit een aantal *grote lijnen* te halen. De resultaten van deze analyse hebben niet de waarde om nadien geëxtrapoleerd te worden. Daarvoor is het aantal in kaart gebrachte trajecten te beperkt. Wel geven zij de richting aan hoe geïntegreerde werk-welzijnstrajecten samengesteld zijn. Bij wijze van situering beginnen we met een beknopte weergave van de trajecten voor de periode waarvoor werd geregistreerd.

<sup>6</sup> Opmerking vooraf: De trajectbegeleider benoemde in dit voorbeeld uitsluitend de grote stappen. Sommige telefoongesprekken naar instanties zijn vermeld, maar vele niet. In dit dossier heeft de trajectbegeleider regelmatig contact moeten opnemen met de vakbond aangezien de werkloosheidsuitkering niet op tijd betaald werd.



In het tweede profiel ligt – na een crisismoment – het zwaartepunt op huisvesting, inkomen en vacatures. Tevens wordt het thema ‘mobiliteit’ op verschillende momenten opgenomen.

**Tabel 5.11** Profiel 3

Profiel 3	2009			2010			
	12	01	02	03	04	05	06
Administratie		A	A	A		A	A
Gezondheid	G						G
Huisvesting	H	H	H	H	H		
Inkomen							I
Justitie							J
Kinderen	K	K					
Opleiding	O						O
Partner	P	P			P	P	
Registratie	R						
RVA	RVA						
Vacature1		V		V			V
Verkennd gesprek	VG						
Voedselpakketten		VP					
Wens		W					

In het derde profiel springen administratie, huisvesting en de partnerrelatie in het oog. Aandacht voor vacatures is er met onderbrekingen. Opleiding en gezondheid komen in het begin en op het einde van de in kaart gebrachte periode aan bod. Andere thema's zijn inkomen, justitie, kinderen, RVA, voedselpakketten en de loopbaanwensen van de werkzoekende.

**Tabel 5.12** Profiel 4

Profiel 4	2009							2010								
	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06
Niet bereikbaar		0				0	0									
Administratie		A														
Administratieve opvolging								AO	AO	AO						
Opleiding		O														
Intake	IT			IT												
Kinderen	K				K											
Onttenderen		OT														
Oriëntatie	OR	OR						OR								
Vacatures								V			V	V	V			V







**Tabel 5.16** Profiel 8

Profiel 8 Thema	2009					2010									
	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Administratie	A	A	A	A	A			A			A	A			
Cliëntoverleg	CO	CO								CO					
Gezondheid		G													
Huisbezoek	HB	HB	HB	HB	HB										
Huishouden											HH	HH			
Huisvesting	H	H	H	H	H	H	H	H							
Inkomen		I	I												
Introductiegesprek	IT														
Kinderen	K	K	K			K	K	K	K			K			
Partner		P										P	P		
Recreatie						R	R								
RVA			RVA												
Vacatures										V	V				
Veerkracht		VK													
Werk		W							W			W			

In het zesde profiel ligt de nadruk eerder op werkgerelateerde thema's (opleiding, RVA, vacatures, vrijwilligerswerk, loopbaanwens). Welzijnsgerelateerde thema's komen in verhouding minder aan bod.

In het zevende profiel zien we een uiteenlopende reeks van behandelde thema's, zowel op vlak van werk als welzijn. Inkomen en kinderen vormen een rode draad. Aandacht voor vacatures is er pas nadat het traject een half jaar loopt. Huisvesting komt met onderbrekingen onder de aandacht, evenals opleiding. De intake wordt een aantal keer hernomen of verdiept.

In het achtste en laatste profiel vormen welzijnsthema's de rode draad. Er verschillende thema's op welzijnsvlak die een langdurige aandacht en opvolging vergen: administratie, huisvesting, kinderen. De eerste 5 maanden brengt de ankerfiguur verschillende huisbezoeken. Ook wordt drie keer een cliëntoverleg georganiseerd. Vacatures komen pas na 10 maanden aan bod. Hier was duidelijk nood aan een solide basis, alvorens stappen richting werk konden worden gezet.

In wat volgt spitten we een aantal elementen dieper uit. We beginnen met het aantal en het soort contacten tussen werkzoekende, trajectbegeleider en externe diensten.

#### **4.2 Aantal en soort contacten**

We focussen hier op de contacten tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider (hetzij telefonisch, hetzij via huisbezoek, hetzij face to face in de Lokale Werkwinkel of op het CAW). Ook het samen naar een externe dienst gaan en (telefonisch) overleg met derden komt aan bod voor zover de trajectbegeleiders dit registreerden. Lokaal cliëntoverleg werd apart geregistreerd.

Naast de contacten tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende, zijn er ook contacten mogelijk tussen de werkzoekende en een externe dienst, zonder dat de trajectbegeleider hierbij betrokken werd. Dit staat niet in de tabel. Ook rapporteerden de trajectbegeleiders niet alle telefonische contacten met externe diensten. De weergegeven cijfers zijn aldus een onderschatting van de realiteit.

**Tabel 5.17** Aantal en soorten contacten

Traject	Registratieperiode	Geregistreerde maanden	Telefonisch contact TB-WZ	Huisbezoek	Gesprek in CAW	Gesprek in LWW	Bezoek externe dienst	Lokaal cliënt-overleg	Contact derden	Totaal
1	06/2009-05/2010	12		1		8				(9)
2	08/2009-07/2010	12	10		35		4		33	94
3	12/2009-06/2010	7	3	1	8		4		32	48
4	03/2009-06/2010	16	5			5		3	10	23
5	11/2009-06/2010	8			12		4		13	29
6	09/2009-05/2010	9				5	1			6
7	05/2009-09/2010	17	(2)	1 (+1)		11 (+3)	2	2	29	45 (+6)
8	08/2009-08/2010	13	2	7	7		1	2	25	44

Bovenstaande tabel illustreert een *divers beeld* van de manier waarop de contacten en de (registratie van de) trajecten in de praktijk verliepen. In de eerste plaats loopt het aantal *geregistreeerde maanden* erg uiteen: van 7 tot 17 maanden. Dit is te verklaren door de gespreide instroom van werkzoekenden in het project én de latere instap van één van de trajectbegeleiders.

Inhoudelijk zien we dat de *soorten contacten* tussen werkzoekenden en trajectbegeleiders erg verschillen. Sommige trajectbegeleiders maken geen gebruik van telefonische contacten (of hebben dit niet geregistreerd). Anderen maken hier wel gebruik van (tussen 2 en 10 keer). Hetzelfde geldt voor huisbezoeken (tussen 0 en 7 geregistreeerde huisbezoeken). Een face-to-face gesprek op de dienst, hetzij in de Lokale werkwinkel, hetzij bij het CAW, blijft het meest gebruikte contactmoment. Ook hier loopt de frequentie erg uiteen (van 5 tot 35 keer). Hierbij mogen we niet vergeten dat de trajectbegeleiders van VDAB de trajecten bovenop hun bestaande caseload kregen, zonder ervoor vrijgesteld te worden. Indien de lezer vergelijkende conclusies wenst te trekken tussen (de werkwijze en het resultaat van) VDAB en CAW moet hier rekening mee gehouden worden.

Daarnaast gingen een aantal trajectbegeleiders met hun werkzoekenden mee naar externe diensten. Dit gebeurde 1 tot 4 keer. Het lokaal cliëntoverleg ( $W^2$ -overleg) werd in 3 van de geregistreeerde trajecten 2 à 3 keer georganiseerd. Tot slot springen de veelvuldige contacten met externe diensten, het merendeel telefonisch, er erg uit, variërend van 10 tot 33 keer. Verder in dit hoofdstuk gaan we dieper in op om welke diensten het hier gaat.

### 4.3 Thema's

Om een zicht te krijgen op welke thema's in een  $W^2$ -traject met werkzoekenden in armoede aan bod kunnen komen, geven onderstaande tabellen een overzicht. We maken een onderscheid tussen de zichtbare thema's (de buitenkant) en de onzichtbare thema's (de binnenkant).

*Buitenkant (zichtbare thema's)***Tabel 5.18** Zichtbare thema's

Thema's	Traject								Totaal	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
<i>Welzijn</i>										
Administratie en informatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Ambtelijke schrapping							X			1
Gezondheid			X						X	2
Huishouden									X	1
Huisvesting	X	X	X			X	X	X	X	6
Inkomen	X	X	X		X	X	X	X	X	7
Justitie			X		X					2
Mobiliteit		X				X				2
Recreatie									X	1
(Relatie met) (ex)partner	X		X	X		X	X	X	X	6
(Relatie met) kinderen	X		X	X	X		X	X	X	6
Voeding		X	X				X			3
<i>Werk</i>										
ICT-infrastructuur					X					1
Onttenderen				X						1
Opleiding	X	X	X	X	X	X				6
Oriëntatie				X						1
RVA		X	X			X			X	4
Vacatures	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Vakbond		X								1
Vrijwilligerswerk						X				1

Uit deze tabel blijkt dat op welzijnsvlak hulp bij administratie en het verstrekken van informatie een thema is dat in elk van de trajecten aan bod komt. Ook inkomen, huisvesting, relatie met (ex)partner en kinderen zijn belangrijke welzijns-thema's. Op vlak van werk komt het thema 'vacatures' in elk van de trajecten aan bod. Ook opleiding is een vaak voorkomen thema.

De genoemde thema's zijn ruime termen die in de praktijk verschillende deel-thema's of vormen van acties omvatten. Om de lezer een idee te geven van wat achter deze termen schuil gaat, geeft onderstaande tabel een gedetailleerd overzicht.

**Tabel 5.19** Zichtbare thema's in detail

Thema	Code	Inhoudelijke beschrijving
<i>Welzijn</i>		
(Relatie met) (ex)partner	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentatie</li> <li>- Intrafamiliaal geweld</li> <li>- Verbroken relaties</li> </ul>
(Relatie met) kinderen	K	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezoek logopedist</li> <li>- Combinatie gezin-werk</li> <li>- Gezinshereniging</li> <li>- Gezinsondersteuning/ gezinsbegeleiding</li> <li>- Gezinsituatie</li> <li>- Jeugdrechtbank</li> <li>- Kinderopvang</li> <li>- Operatie kind</li> <li>- Zoeken school kinderen</li> </ul>
Administratie en informatie	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aansluiting telefoon en televisie</li> <li>- Aanvraag kinderbijslag (eenoudergezinstoeslag)</li> <li>- Actualisering SIS-kaart voor verkrijgen omnio-statuum</li> <li>- Bekijken briefwisseling allerlei</li> <li>- Brandverzekering</li> <li>- Documenten aanvragen gemeente vroegere woonplaats</li> <li>- Duidelijkheid verkrijgen in energiefactuur</li> <li>- Hulp bij aanvraag studietoelagen, huursubsidie, ...</li> <li>- Informatie over ervaringsbewijs</li> <li>- Informatie over tewerkstellingsmaatregelen</li> <li>- Informatie renovatiepremie</li> <li>- Opmaken attest sociaal tarief speelpleinwerking</li> <li>- Opzoekwerk rond slachtofferhulp en gratis juridisch advies</li> <li>- Verzamelen documenten voor aanvullen belastingsbrief</li> <li>- Via vakbond achterstallige werkloosheidsuitkering bekomen</li> </ul>
Gezondheid	G	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begeleiden werkzoekende en kinderen naar ziekenhuis na intrafamiliaal geweld</li> <li>- Huisarts</li> <li>- Ontslag omwille van medische redenen</li> <li>- Sterk vermagerd door stresssituatie en onzekerheid over toekomst</li> <li>- Tandarts</li> </ul>
Huisvesting	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (Verplichte) verhuis (uithuis zetting wegens verkoop woning)</li> <li>- Aangetekende brief naar huisbaas (niet correcte opzegtermijn)</li> <li>- Actualisering dossier sociale huisvestingsmaatschappij</li> <li>- Afbetaling woning</li> <li>- Crisisopvang zoeken (bijvoorbeeld bij intrafamiliaal geweld)</li> <li>- Huishuur</li> <li>- Huurachterstand</li> <li>- Huurwaarborg aanvragen bij OCMW</li> <li>- Informatie over premies</li> <li>- Inschrijving SVK</li> <li>- Meubels aanvragen via liefdadigheidsinstelling</li> <li>- Tussenkost kosten schade appartement aanvragen</li> <li>- Verbouwingen</li> <li>- Zoeken op privé-markt</li> </ul>

**Tabel 5.19** Zichtbare thema's in detail. Vervolg

Thema	Code	Inhoudelijke beschrijving
Inkomen	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (afbetaling) schulden/schuldbemiddeling</li> <li>- Achterstallige energiefactuur</li> <li>- Belkrediet</li> <li>- Deurwaarder (bijvoorbeeld niet nakomen ziekenhuisfactuur, waterfactuur)</li> <li>- Energiekorting</li> <li>- Kosten crisisopvang</li> <li>- Kosten opvang kat (niet toegelaten in crisisopvang)</li> <li>- Leefloon</li> <li>- Voorschot advocate</li> <li>- Werkloosheidssteun</li> </ul>
Justitie	J	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact met advocate werkzoekende</li> <li>- Contact met het parket</li> </ul>
Voeding	VOE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegang sociaal restaurant</li> <li>- Voedselbonnen</li> <li>- Voedselpakketten</li> </ul>
<i>Werk</i>		
ICT infrastructuur	ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levering en installatie PC door vrijwilliger om oefeningen te kunnen maken voor opleiding boekhouden</li> </ul>
Mobiliteit	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanvraag abonnement De Lijn (via dossiermanager VDAB)</li> </ul>
Onttenderen	OT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onttenderen</li> </ul>
Opleiding	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuele Beroepsopleiding (IBO)</li> <li>- Infosessie opleiding VDAB</li> <li>- Opleiding boekhouden (avondonderwijs)</li> <li>- Opleiding Nederlands voor anderstaligen</li> </ul>
Oriëntatie	OOO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observatie- en Oriëntatiecentrum VDAB</li> </ul>
RVA	RVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opmaak brief over deelname werkzoekende aan project</li> <li>- Begeleiden van de werkzoekende naar de RVA</li> </ul>
Vacature (NW)	NW	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niet weerhouden voor/na sollicitatie</li> </ul>
Vacature x	Vx	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hulp bij solliciteren (opmaak brief, aanbevelingsbrief, inoefenen testen, mee naar afspraak)</li> <li>- Informatie vergaren</li> <li>- Opvolging sollicitatie</li> </ul>

*Binnenkant (onzichtbare thema's)*

We maakten een zelfde oefening rond de minder zichtbare thema's. Dit leidde tot volgend resultaat.

**Tabel 5.20** Onzichtbare thema's

Thema's	Traject								Totaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Crisis		X	X					X	2
Wens	X	X	X		X	X	X		6
Veerkracht		X			X			X	3

Uit bovenstaande tabel blijkt dat (het omgaan met) een crisissituatie regelmatig terugkomt. Ook de veerkracht van de werkzoekenden wordt een aantal keren impliciet of expliciet vernoemd. Onderstaande tabel beschrijft de thema's meer in detail.

**Tabel 5.21** Onzichtbare thema's in detail

Thema	Code	Inhoudelijke beschrijving
Crisis	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crisis na niet slagen selectieproeven opleiding</li> <li>- Intrafamiliaal geweld</li> <li>- Stressvolle situatie door verblijf in crisisopvang</li> </ul>
Empowermentschalen	E	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afname schalen door trajectbegeleider op vraag van werkzoekende</li> </ul>
Veerkracht	VK	<p>De moed niet laten zakken ondanks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tegenslagen (bv. geen antwoord op sollicitaties, niet geslaagd voor opleiding);</li> <li>- moeilijke situaties (bv. verblijf in crisisopvang).</li> </ul>
Wens	W	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droomjob</li> <li>- Jobaspiraties (tewerkstellingsuren, sector, beroep)</li> <li>- Opleidingsaspiraties</li> <li>- Spanning gezin-arbeid</li> </ul>

#### 4.4 Drempels

In hoofdstuk 4 gaven we op basis van de vignetten (de opgemaakte 'profielen' van werkzoekenden) al een aantal drempels weer die werkzoekenden in armoede ervaren bij hun zoektocht naar werk. Ook uit de gedetailleerd beschreven trajecten komen drempels naar boven. We maken hierbij (gebaseerd op Sannen & Demeyer, 2003) een onderscheid tussen persoonlijke drempels, organisatorische drempels en drempels die te maken hebben met de relatie tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider (of een andere hulp- of dienstverlener).



#### 4.4.1 Persoonlijke drempels

We maken een onderscheid tussen welzijnsgerelateerde drempels (naar de arbeidsmarkt) en werkgerelateerde drempels.

##### *Welzijnsgerelateerde drempels*

Een eerste drempel houdt verband met de gezinssituatie.

- *Gezinssituatie*: de spanning tussen het (traject naar) werk en de verantwoordelijkheden in het gezin blijkt voor vele werkzoekenden uit het project een hindernis in de zoektocht naar een passende job. De combinatie gezin-arbeid is vooral moeilijk voor alleenstaande ouders (bv. het uitvoeren van avond- en weekendwerk, opleidingen die te vroeg starten of opleidingscentra die niet in de buurt liggen). Maar het thema speelt ook tussen partners. Zo kan de activering van de ene partner in conflict komen met het traject van de andere partner in geval van jonge kinderen.
- *Huisvesting*: ook een preciaire woonsituatie kan een drempel zijn om stappen richting werk te zetten. Zo is er het voorbeeld van een werkzoekende die met zijn vrouw en hun kleine kinderen in een éénkamerflat (crisisopvang) verblijft. Dit zorgt voor een erg stressvolle en onzekere situatie die eerst een (duurzame) oplossing vraagt (solide basis) alvorens stappen richting werk kunnen worden gezet. Andere voorbeelden die werden geregistreerd zijn (tijdelijke) dakloosheid, slechte woonkwaliteit en lang aanslepende verbouwingen die de wens om thuis aan kinderopvang te doen hypothekeert.
- *Inkomen*: ook de vaak preciaire financiële situatie maakt dat mensen in armoede hun hoofd moeilijk ‘vrij’ kunnen maken voor het zoeken naar een job of het starten met een opleiding. Problemen met het verkrijgen van alimentatie of gebrek aan financiële reserves om tijdelijke periodes zonder inkomen te overbruggen, zijn slechts enkele voorbeelden.

*“Eens te meer blijkt dat werkzoekenden in armoede geen enkele reserve hebben en zelfs korte periodes van onderbreking niet kunnen opvangen. Leven in armoede is stresserend!”*  
(ankerfiguur)

Gebrek aan financiële middelen heeft ook een rechtstreekse impact op het zoeken naar een job. Het niet beschikken over een pc om online te solliciteren of voldoende belwaarde om contact op te nemen met een opleidingsverstrekker of werkgever zijn concrete voorbeelden.

*“De werkzoekende volgt een opleiding hulpboekhouder in het volwassen onderwijs. Hiervoor moet hij kunnen oefenen. De oefeningen zijn te vinden op een site van het avond-*

*onderwijs. Infrastructuur is zeer belangrijk om mensen een kwaliteitsvolle opleiding te kunnen aanbieden.*" (ankerfiguur)

Andere gevolgen van een (te) laag inkomen die in het leven van mensen in armoede eerder regel dan uitzondering kunnen zijn (en waarmee trajectbegeleiders te maken kregen) zijn: een dreigende uithuiszetting, geen middelen om schade aan een appartement te betalen (en geen verzekering), de deurwaarder die het slot veranderde (wegens schulden bij de watermaatschappij), geen brandverzekering, geen middelen voor een voorschot aan een advocaat in het kader van gezinshereniging en uitstel van een operatieve ingreep wegens gebrek aan financiële middelen.

*"Ze kunnen het bedrag voor een brandverzekering en een familiale verzekering niet in één keer ophoesten en daarom is het nog niet in orde."* (ankerfiguur)

- *Administratie*: op vlak van administratie zien we vooral de complexiteit van een aantal (schulden-)dossiers of het niet terugvinden van formulieren terugkomen. Daarnaast voelen een aantal werkzoekenden in armoede zich onzeker bij het zelf afhandelen van administratieve zaken, vooral bij negatieve ervaringen in het verleden.

#### *Werkgerelateerde drempels*

- *Opleiding*: wisselende werkuren en weekendwerk bemoeilijken het volgen van een opleiding. Ook sluit de opleidingswens niet steeds aan bij een realistisch jobdoelwit. Daarnaast gaven we eerder aan dat de wens van een werkzoekende om een opleiding te volgen kan botsen met de voorwaarden van de collectieve schuldenregeling.
- *Werk*: op vlak van werk tekenden we volgende drempels op: geen inzicht in competenties, gebrek aan motivatie, geen bewijs van goed gedrag en zeden, geen rijbewijs.

#### 4.4.2 Organisatorische drempels

Naast persoonlijke drempels kunnen er ook organisatorisch diverse drempels optreden. Deze variëren van ondoorzichtige facturatie tot vertragingen in uitbetaling van het leefloon, vertraging in briefwisseling wegens verblijf op een referentieadres van het OCMW (waardoor de werkzoekende een uitnodiging van de RVA te laat ontvangt), het administratieve kluwen om de kinderbijslag opnieuw in orde te brengen na een verblijf in het buitenland, enzovoort.

*"Administratieve zaken zijn voor de mensen vaak een te grote berg om over te gaan. Het lijkt wel een mijnenveld waar ze door moeten. Hen begeleiden in deze zaken en de weg wijzen is*

*een belangrijk gegeven van de begeleiding. Kennis van de sociale kaart is dan ook noodzakelijk.” (ankerfiguur)*

We gaven eerder aan dat gebrek aan financiële reserves om een periode zonder uitkering te overbruggen voor extra stress zorgen.

*“Voordien kwam het inkomen via ABVV in het begin van de maand op rekening van de werkzoekende. Nu het inkomen via het OCMW komt zit er vertraging op.” (ankerfiguur)*

Ook ervaren mensen in armoede regelmatig dat ‘bemiddeling’ van een hulpverlener nodig is om dingen in orde te krijgen, bijvoorbeeld het verkrijgen van een toestemming om het bedrag voor de brandverzekering maandelijks te mogen aflossen.

*“Het is voor werkzoekenden erg frustrerend om te zien dat ‘bemiddeling’ van een hulpverlener nodig is om dingen in orde te krijgen. Ze voelen zich machteloos. Dat werkt alles behalve versterkend en ondermijnt hun zelfvertrouwen.” (ankerfiguur)*

Daarnaast worden nog vernoemd: de lange wachtlijsten voor een sociale woning, de weigering van private verhuurders om een huurwaarborg via het OCMW te aanvaarden, gebrek aan betaalbare huurwoningen op de privé-markt, de tijdelijkheid van crisisopvang, gebrek aan plaats in Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning in de buurt.

#### 4.4.3 Relationele drempels

Tot slot kunnen er drempels optreden in de relatie tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider of andere hulp- en dienstverleners. Deze variëren van de werkzoekende die moeilijk vertrouwen kan schenken in de trajectbegeleider, het afwimpelen van begeleiding tijdens tewerkstelling (louter administratieve opvolging) tot het gevoel niet gehoord te worden door de sociale dienst van de jeugdrechtbank. (Tips voor het opbouwen van vertrouwen komen uitgebreid aan bod in het handboek.) Ook ervaren werkzoekenden de aangeboden hulp niet steeds als dusdanig.

*“De vrouw ervaart het aanbod van het CKG (dagprogramma) niet als hulp. Het kost haar heel wat moeite om naar daar te gaan. Ze moet twee bussen nemen om er te geraken met twee kleine kinderen. Ze ziet er ook het nut niet van in. Men leert haar daar structuur aanbrenge, maar de realiteit thuis is heel anders. Ik moedig haar aan dit te bespreken met de thuisbegeleidster.” (ankerfiguur)*

Daarnaast kan ook het niet nakomen van afspraken zonder verwittiging een drempel zijn in de relatie tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider. Vaak komt pas nadien de achterliggende reden naar boven (bijvoorbeeld een uit huis zetting, intrafamiliaal geweld). Ook kunnen er spanningsvelden optreden in het

streven naar een duurzame oplossing (bijvoorbeeld rond huisvesting) bij de trajectbegeleider en de overlevingsstrategie bij de werkzoekende.

*“De vrouw heeft in het verleden nooit een behoorlijke huisvesting gehad en sloeg er zich ook telkens weer door. Gaan voor duurzaamheid vraagt veel geduld van werkzoekenden en gaat in tegen hun ‘overlevingsstrategie’.” (ankerfiguur)*

Ook het niet reageren van werkgevers op sollicitatiebrieven of zelfs na een sollicitatiegesprek wordt regelmatig aangestipt.

Maar het is niet allemaal kommer en kwel. Positieve signalen zijn bijvoorbeeld de bereidheid van tandartsen om via de derde betalende regeling te werken (hoewel dit niet wettelijk is) en de positieve ervaringen met cliëntoverleg (het zogenaamde ‘W<sup>2</sup>-overleg’ dat in het handboek gedetailleerd wordt beschreven).

*“Het gezamenlijke gesprek is nuttig om ieders standpunt duidelijk te krijgen en afspraken te maken. De crisisopvang voorziet niet in begeleiding, dus het zwaartepunt hiervoor komt bij de trajectbegeleider te liggen. De trajectbegeleider is ook contactpersoon voor de andere actoren.” (ankerfiguur)*

#### 4.5 Krachten

Naast drempels of ‘zwaktes’ komen op basis van de geïnventariseerde trajecten ook krachten of ‘sterktes’ van werkzoekenden in armoede naar boven. Een eerste daarvan is de *veerkracht* die werkzoekenden in armoede telkens opnieuw tonen bij het omgaan met mislukkingen.

*“Ondanks de moeilijkheden (verblijf in crisisopvang) is er in het gezin nog veel veerkracht, ook bij de kinderen. Ik breng dit thema regelmatig ter sprake. Ik wil hen ondersteunen door erkenning te geven voor de moeilijke situatie, maar ook door hun kracht te erkennen.” (ankerfiguur)*

*“De werkzoekende is erg teleurgesteld wegens niet slagen voor selectieproeven. Maar ze gaat snel over tot de orde van de dag en blijft niet lang stilstaan bij haar emotie. Opnieuw valt kracht van werkzoekende op om niet bij de pakken te blijven zitten.” (ankerfiguur)*

Ook is er bij een aantal werkzoekenden sprake van sterke familiale banden en solidariteit. Voorbeelden zijn het kunnen logeren bij familie tot een nieuwe woonst is gevonden, een echtpaar dat steun zoekt bij elkaar om zich te wapenen tegen de stress in de crisisopvang. Familiale solidariteit kan echter ook stappen naar de arbeidsmarkt belemmeren.

*“Tijdens onze gesprekken wordt de werkzoekende regelmatig opgebeld door familieleden (moeder, zus) die haar nodig hebben. Zij hebben beiden gezondheidsproblemen en de werkzoekende helpt hen met allerhande praktische problemen.” (ankerfiguur)*

Aansluitend bij wat we optekenden op basis van de individuele vignetten zijn andere sterktes onder meer communicatieve vaardigheden, een verzorgd uiterlijk, de sterke motivatie om de situatie te verbeteren (bijvoorbeeld door schulden af te betalen), trots, een sterke overlevingsdrang en het zo veel mogelijk zelf de levenssituatie in handen willen nemen.

*“De werkzoekende wil de combinatie van twee jobs zolang mogelijk volhouden om zo snel mogelijk van haar schulden af te raken en ook nog een menswaardig leven te kunnen leiden. De haalbaarheid hiervan wordt constant doorgesproken met de werkzoekende.” (ankerfiguur)*

Bij andere werkzoekenden zagen we het omgekeerde, wat maakt dat sterktes en drempels vaak erg individueel verschillen. Bovendien kan een sterkte tevens een drempel inhouden, bijvoorbeeld trots die verhindert om voedselpakketten aan te nemen of naar een sociale kruidenier te gaan.

*“De werkzoekende moet voortdurend op zoek gaan naar oplossingen voor haar financiële situatie, maar ze behoudt haar trots voor de buitenwereld.” (ankerfiguur)*

#### **4.6 Aandachtspunten**

Op basis van de gedocumenteerde trajecten kunnen we volgende aandachtspunten meegeven. Het handboek gaat op elk van deze elementen dieper in.

##### *Bij aanvang van het traject*

Een uitgebreid eerste gesprek is belangrijk om de wederzijdse verwachtingen tussen werkzoekende en trajectbegeleider te kunnen schetsen. Op deze manier is de toon van een open communicatie en vertrouwen gezet. Vertrouwen vragen is aan de werkzoekende het mandaat vragen om samen gaande weg stappen te ondernemen om duidelijkheid te verwerven in situatie. Het belang van het winnen van vertrouwen begint vaak bij het luisteren naar werkzoekenden en hen de mogelijkheid te geven te vertellen wat er hen bezig houdt.

##### *Werken aan de solide basis*

Eens het vertrouwen is gelegd is een volgende stap werken aan stabiliteit in de leefsituatie. Nadien kunnen geïntegreerde stappen op vlak van werk en welzijn worden gezet. Het tegelijkertijd rekening houden met sterktes en zwaktes, zoals centraal staat in het empowermentparadigma, is hierbij de rode draad.

*Tijdens de begeleiding*

De trajectbegeleider dient zich bewust te zijn van zijn reacties op een situatie van de werkzoekende vanuit het eigen waarden- en normenpatroon. Hiervoor bij collega's terecht kunnen is erg belangrijk. Kennis van de sociale kaart is essentieel om te kunnen 'ankeren' naar andere diensten. Een cliëntoverleg (W<sup>2</sup>-overleg) kan een meerwaarde zijn indien de werkzoekende en de betrokken dienst- en hulpverleners achter de gemaakte afspraken staan. Als ankerfiguur werken vraagt tijd en de nodige investeringen van de trajectbegeleider.

*In crisissituaties*

Door onmiddellijk te kunnen ingrijpen op een onvoorziene situatie (bijvoorbeeld een uithuiszetting, een situatie van intrafamiliaal geweld), voelt de werkzoekende zich gesteund. Flexibiliteit is hierbij belangrijk.

*Stappen richting werk*

Kwalitatieve langdurige tewerkstelling staat voorop. Daarom is het belangrijk te peilen naar de droomjob en mogelijkheden van de werkzoekende. Ook belangrijk voor trajectbegeleider is samen verder op weg te gaan na een tegenslag. Falen moet kunnen.

**4.7 Organisaties waarnaar geankerd werd**

Tot slot maakten we op basis van de uitgeschreven trajecten een overzicht van de organisaties waarmee de trajectbegeleiders in contact kwamen - ankerden - tijdens de begeleiding. Deze lijst geeft een indicatie van de diversiteit aan actoren en sectoren, zonder de intentie te hebben volledig te zijn. Het illustreert (opnieuw) het belang van een goede kennis van de sociale kaart. We maken een onderscheid tussen actoren op vlak van werk en welzijn.

**Tabel 5.22** Overzicht van actoren op vlak van werk

Werk	
<i>Opleiding</i>	
- Opleiding binnen VDAB	
- Volwassen onderwijs	
- Bouwpool	
<i>Tewerkstelling</i>	
- Observatie- en Oriëntatiecentrum VDAB	
- Competentiecentrum VDAB	
- Selectiebureau	
- Private werkgevers (politie, OCMW, ziekenhuis, chocoladefabriek, lokale diensteneconomie, ...)	
- Interimkantoren	
<i>Diverse</i>	
- Arbeidsrechtbank	
- Vakbond	
- Consulent Sociaal Secretariaat	
- RVA	

**Tabel 5.23** Overzicht van actoren op vlak van welzijn

Welzijn	
<i>Huisvesting</i>	
- Sociale Huisvestingsmaatschappij (SHM)	
- Sociaal Verhuurkantoor (SVK)	
- Huurderbond	
- Huisbaas	
- Crisisopvang	
- Liefdadigheidsinstelling (voor meubels)	
- Klusjesdienst	
- Dierenasiel (voor onderbrengen huisdier tijdens verblijf crisisopvang)	
<i>Mobiliteit</i>	
- De Lijn	
- NMBS	
<i>Inkomen</i>	
- OCMW (Dienst Schuldbemiddeling)	
- Kredietinstelling	
<i>Justitie</i>	
- Advocaat	
- Parket	
- Deurwaarderskantoor	
- Sociale Dienst Jeugdrechtbank	
<i>Kinderen</i>	
- Crisisteam -18	
- Kind en Gezin	
- Kinderopvang	
- Gezinsbond	
- Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG)	
<i>Politie</i>	
- Politierechtbank	
- Wijkagent	
- Dienst Slachtofferhulp	
<i>Gezondheid</i>	
- Ziekenhuis	
- Tandarts	
- Mutualiteit	
<i>Administratie</i>	
- Taxatiedienst belastingen	
- Telefoon- en TV distributie	
- Kinderbijslagfonds	
- Districtshuis	
- Gemeente vroegere woonplaats	
- RSZPPO (kinderbijslag)	
- Verzekeringsmaatschappij (brandverzekering)	
- Energieleveranciers	
<i>Onderwijs</i>	
- Vzw De Link	
- Uitgeverij schoolboeken	
- School kinderen	
<i>Gezinshereniging</i>	
- Gespecialiseerde dienst vluchtelingen CAW	
- Juriste vreemdelingrecht van het Vlaamse minderhedencentrum (nu Kruispunt migratie-integratie)	

## 5. Reflectie

Met dit hoofdstuk wensten we in de eerste plaats het verloop van een aantal W<sup>2</sup>-trajecten zichtbaar te maken. Indien we spreken van geïntegreerde trajecten, waarover gaat het dan concreet? Welke thema's komen aan bod? Welke diensten worden benaderd? Welke drempels dienen geslecht en welke krachten ontsloten? Op die manier wensten we de inspanningen van zowel de werkzoekenden als van de trajectbegeleiders te honoreren, maar tevens de complexiteit en uniciteit van trajecten met werkzoekenden in armoede te onderstrepen. Hoewel een aantal thema's in verschillende trajecten terugkomen, is ieder traject (en iedere werkzoekende) anders, wat het belang van een aanpak op maat onderstreept.

Dit hoofdstuk illustreert tevens dat uitstroom- en doorstroomcijfers slechts een deel van de realiteit vatten. Aan het al dan niet instappen in een opleiding of job gaat vaak een lange weg vooraf. En het (nog) niet doorstromen naar werk mag niet de illusie wekken dat er op dit vlak nog geen stappen zijn gezet. Zo zien we dat vaak pas na veelvuldig solliciteren er ook daadwerkelijk in een job kan gestapt worden of dat ook het niet slagen voor een opleiding belangrijke leermomenten zijn, zowel voor de werkzoekende als voor de trajectbegeleider. Niet alleen het eindresultaat, maar ook het afgelegde *proces* met de werkzoekenden dient in rekening te worden gebracht om te beoordelen of een traject al dan niet een 'succes' was.

Informatie uit dergelijke gedetailleerd beschreven trajecten laat tevens toe om 'tussentijdse mijlpalen' te bepalen. Hoewel het niet in de onderzoeksopzet zat en verder onderzoek op dit vlak noodzakelijk en wenselijk is, kunnen we er een aantal noemen. Op vlak van 'werk' denken we onder meer aan het zicht krijgen op de eigen competenties, het aanvangen van een opleiding (los van het al dan niet slagen), vrijwilligerswerk, starten in een WEP-plus. Tussentijdse mijlpalen op vlak van welzijn kunnen bestaan in een stabilisering of verbetering van diverse domeinen: huisvesting, inkomen, kennis van het hulpverleningsaanbod, meer zelfvertrouwen, enzovoort.

Voorgaande sluit aan bij de onderzoeksvraag 'In welke mate geeft het traject / de gebruikte methodiek aanleiding tot resultaat?' In het volgende hoofdstuk gaan we hier dieper op in door de evolutie van werkzoekenden op zowel een aantal 'zichtbare' als 'onzichtbare' domeinen in kaart te brengen via de zogenaamde 'W<sup>2</sup>-cirkels'.





---

## **HOOFDSTUK 6**

### **HET PROJECT BEKEKEN DOOR DE BRIL VAN WERKZOEKENDEN IN ARMOEDE**

*“Gelukkig maken doe je zelf, zeggen ze, maar ‘t is goed dat er iemand naast je staat.” (werkzoekende)*

In dit hoofdstuk bekijken we het project door de bril van enkele werkzoekenden in armoede. We gaan na hoe ze hun eigen evolutie omschrijven en hoe ze de geïntegreerde werk-welzijnsbegeleiding ervaren.

#### **1. Doelstelling en (aangepaste) methode**

Het onderzoeksvoorstel voorzag een *tweevoudige* bevraging van tien werkzoekenden met diepte-interviews, bij de aanvang en bij de afronding van het project. Verschillende factoren doorkruisten deze intentie. Zo was de onderzoeksploeg niet van bij de start van de trajecten bij het project betrokken. De eerste trajecten startten in mei 2009. Het HIVA volgde het project op vanaf november 2009. Diepte-interviews bij aanvang van het project waren aldus niet mogelijk. Bovendien kregen verschillende trajecten na afloop van het project een vervolg in het kader van het Werk- en Investeringsplan (WIP). Er was voor deze werkzoekenden bijgevolg geen sprake van een afronding. Daarom besloten we om de werkzoekenden waarvan de trajectbegeleiders het traject gedetailleerd in kaart brachten (zie hoofdstuk 5) eenmalig via een diepte-interview te bevragen. Uiteindelijk vonden we zes werkzoekenden bereid voor een gesprek, hetzij face-to-face, hetzij telefonisch. Onbereikbaarheid van de werkzoekende en een te beperkte kennis van het Nederlands verhinderden bijkomende afspraken. De resultaten van de gesprekken belichten we in paragraaf 2. Tijdens de gesprekken gingen we ook na hoe de werkzoekenden hun evolutie op een aantal thema's inschatten. Dit leidde tot de uitwerking van de zogenaamde 'W<sup>2</sup>-cirkels'. Deze bespreken we in paragraaf 3.

## 2. Diepte-interviews met werkzoekenden in armoede

Vertrekkend van de onderzoeksvragen uit het onderzoeksvoorstel, belichtten we tijdens de diepte-interviews twee invalshoeken:

1. evaluatie van de gebruikte methodiek;
2. (beleving van de) evolutie van de werkzoekende doorheen het traject.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 definieert het empowermentparadigma armoede als een gebrek aan positieve binding met zichzelf, de omgeving, de maatschappij en de toekomst (Driessens & Van Regenmortel, 2006). Hierbij stelt zich de vraag hoe deze verbindingen te herstellen en welke kansen het *activeringsdiscours* hierin heeft. Het antwoord vanuit het empowermentparadigma is een krachtgericht, verbindend denk- en handelingskader. Dit vertaalt zich op zijn beurt in de eerder genoemde zeven methodische handelingsprincipes om empowerment en activering in armoedesituaties gestalte te geven in de praktijk, ontwikkeld door Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel (2009). Activering van mensen in armoede is in het ideale geval krachtgericht, positief, integraal, participatief, inclusief, gestructureerd en gecoördineerd. Tijdens de gesprekken met de werkzoekenden toetsten we af of en hoe deze principes ook in de praktijk tot uiting komen en hoe de werkzoekenden dit zelf ervaren.

Voor de tweede invalshoek, de evolutie van de werkzoekende door het traject, toetsten we een aantal 'zichtbare' items af (zoals huisvesting, gezondheid, inkomen, enzovoort). Daarnaast legden we een aantal rubrieken en items voor die we overnamen uit bestaande empowermentschalen. (In hoofdstuk 7 gaan we uitgebreid in op empowerment- en andere schalen). Dit vertaalde zich in een lijstje van items waarop de werkzoekenden scores toegekenden (zie paragraaf 3) en die we tijdens het diepte-interview verder uitdiepten.

Om de gesprekken te structureren, ontwikkelden we via mindmap twee zogenaamde '*topicklokken*' (opgenomen in bijlage 3 en 4). Het is een manier om thema's en kernwoorden te visualiseren en biedt voor zowel de respondent (in dit geval de werkzoekenden) als de interviewer (de onderzoeker) houvast tijdens het gesprek.

### 2.1 Kijk op het project en de begeleiding in het algemeen

In eerste instantie polsten we bij de werkzoekenden naar hun kijk op het project en de begeleiding in het algemeen. Dit vertaalden we naar volgende drie topics:

- Wat loopt goed (*meerwaarde*)?
- Wat loopt niet zo goed (*knelpunten*)?
- Wat zou je anders willen (*suggesties voor mainstreaming project*)?

### 2.1.1 Meerwaarde

De meerwaarde van de integrale W<sup>2</sup>-begeleiding ligt, aldus de respondenten, onder meer in het feit dat alles bespreekbaar is. Alle thema's kunnen in een geïntegreerd werk-welzijnstraject aan bod komen. De integrale begeleiding vertaalt zich dan ook op verschillende domeinen en kent verschillende gradaties: van een geruststellend telefoontje tot hulp bij het opzoeken van vacatures.

*"Ik kan alleen maar positieve dingen zeggen over mijn begeleiding. Het klikte tussen ons beiden. (...) Je kunt er alles aan vragen, echt alles. Bijvoorbeeld als ik haar vroeg om een brief te posten, dan deed zij dat. We hebben ook een persoonlijke band. Op alle aspecten heeft ze mij goed geholpen: op persoonlijk vlak, op vlak van werk, administratie, brieven schrijven, telefoneren naar diensten. Ik ga haar missen."*

Daarnaast onderstreept een werkzoekende het belang van niet afgerekend te worden op fouten uit het verleden. Als werkzoekende mag je als het ware met een propere lei, een wit blad beginnen.

*"Je wordt stempelloos benaderd."*

Vaak overstijgt de geboden hulp de verwachtingen van de werkzoekende bij aanvang van het project.

*(I: En heb je werk momenteel?) R: "Ja" (I: En had je dat op voorhand verwacht?) "Nee, ik had dat op voorhand niet verwacht. Alles draaide om mij met problemen. Dat was niet te doen; schulden tot en met. En uiteindelijk is het wel een heel grote stap verder! Ik verschoot daarvan eerlijk gezegd. (...) Ik dacht: met mijn problemen gaat dat nooit lukken. Maar het is toch gelukt. Ik ben echt tevreden."*

Ook het gevoel er niet alleen voor te staan en iemand te hebben die van op afstand de situatie bekijkt is een meerwaarde.

*"Gelukkig maken doe je zelf, zeggen ze, maar het is goed dat er iemand naast je staat. Familieleden hebben hun eigen moeilijkheden en principes. Zij zijn niet steeds beschikbaar. Een buitenstaander (de trajectbegeleider) heeft er een andere kijk op. We zullen zien hoe we er samen uitgeraken. Hij brengt meer licht in de zaal in plaats van stil te staan."*

*"Je blijft wakker. Er is iemand naast je. Hierdoor ga je meer doorzetten. Indien nodig is er iemand die dilemma's oplost."*

*"Het is goed om respons te krijgen van iemand die daar buiten staat; een gedacht van iemand anders. Hierdoor gaan uw ogen open en zit ge niet in een bepaalde droom. Hierdoor gaat ge u niet blindstaren."*

### 2.1.2 Knelpunten

Hoewel de bevroegde werkzoekenden allen tevreden tot zeer tevreden zijn over de integrale begeleiding zijn, knaagt het bij een aantal ze nog niet konden instappen in een opleiding of job. Dit wil echter niet zeggen dat er geen stappen op deze terreinen werden gezet. Wel dat de gezette stappen (nog) niet het *gewenste resultaat* hadden. Redenen zijn het niet slagen voor toelatingsproeven, geen (positief) antwoord op sollicitaties, enzovoort. Bij een aantal werkzoekenden leeft bovendien de indruk dat hun (allochtone) afkomst en/of leeftijd hierin een rol speelt.

*“Zo lang er niets uit de bus komt, blijft dat knagen. Op een bepaald moment stopt dat. Wat kan er nog? Welke mogelijkheden zijn er nog, rekening houdend met mijn ouderdom?”*

Een ander knelpunt is de gebrekkige doorstroom van informatie van andere instanties en hulpverleners (bv. energieleveranciers, schuldbemiddelaar).

## 2.2 De 7 methodische handelingsprincipes van empowerment afgetoetst

In wat volgt gaan we na of en hoe de zeven handelingsprincipes voor empowerment en activering in armoede in dit project een plaats krijgen.

### 2.2.1 Krachtgericht: krachten en kwetsbaarheden

Het eerste methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *krachtgericht*: vanuit een erkenning van de kwetsbaarheid, zonder de aanwezige problemen te negeren, focust de empowermentbenadering op het identificeren van mogelijkheden, bronnen en capaciteiten zowel bij de persoon als bij zijn omgeving (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009).

Hierbij aansluitend polsten we in het gesprek met de werkzoekenden onder meer naar wat centraal staat in de begeleiding: de krachten, de kwetsbaarheden of beiden. Ook gingen we na of de trajectbegeleider voldoende rekening hield met kwetsbaarheid en eventuele problemen. Tevens bevroegen we of ook de omgeving van de werkzoekende (bijvoorbeeld andere gezinsleden) werd betrokken bij het traject.

Uit de antwoorden blijkt dat de centrale focus in de begeleiding erg afhangt van de individuele situatie van de werkzoekende. Vaak start een traject met het creëren van een *solide basis*, alvorens verdere stappen op vlak van werk en welzijn worden gezet. Het creëren van deze basis kan onder meer bestaan uit het voorzien van een stabiele, duurzame (i.p.v. precaire) huisvesting, deurwaarders trachten te vermijden, veiligheid en stabiliteit creëren na een situatie van intrafamiliaal geweld, enzovoort.

*“Ik had maar 700 euro per maand, waarvan ik mijn huur en mijn schulden moest afbetalen en alles. Ik vind dat het al heel erg verbeterd is. Dat er geen deurwaarders meer aan de deur komen en zo. Het is precies alsof ik geen schulden meer heb.”*

### 2.2.2 Positief: respect en vertrouwen

Het tweede methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *positief*: vanuit wederzijds respect en vertrouwen wordt gewerkt aan verbetering en versterking (Steenkens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009)

(Wederzijds) respect en vertrouwen zijn basisvoorwaarden om een traject met werkzoekenden in armoede af te leggen. Ook in het handboek komt dit uitgebreid aan bod. Bij de werkzoekenden polsten we of er voldoende wederzijds respect en vertrouwen is om aan een verbetering van hun situatie te werken. Ook gingen we na wat maakt dat dit vertrouwen en respect er wel of niet is.

Voor sommige werkzoekenden zat (het vertrouwen in) de begeleiding van in het begin goed.

*“Ik ben hier echt heel tevreden over. Ik kan er niets negatiefs over zeggen. Ik was al bij verschillende diensten gaan aankloppen, zoals de sociale dienst van de jeugdrechtbank. Maar alleen bij x (trajectbegeleider) had ik het gevoel: ‘hier gaat men mij kunnen helpen.’”*

Niet iedere werkzoekende vond het echter vanzelfsprekend om in een geïntegreerd werk-welzijnstraject te stappen. Dit uitte zich in een aanvankelijk kritische en afwachtende houding. Nadien verandert deze houding. Voor sommigen was de begeleiding de enige uitweg.

*“In het begin heb ik alleen maar geschreeuwd. Maar achteraf ben ik heel blij dat ik bij x (trajectbegeleider) terecht kwam. (...) Ik had alleen maar problemen. Ik had geen andere mogelijkheid. Als dat niet zou helpen, dan is er niets meer. Het was mijn enige uitweg.”*

*“In het verleden ben ik al in contact geweest met een aantal diensten en hulpverleners. Ze konden mij niet helpen en stuurden mij van het kastje naar de muur. Ook toen ik naar de VDAB ging was ik in het begin sceptisch en had ik er niet veel vertrouwen in.” (I: Wat maakte dat je er dan toch meer vertrouwen in kreeg?) “Het was heel belangrijk dat er naar mij geluisterd werd, dat iemand probeerde om mij te begrijpen en dat er samen aan mijn problemen zou gewerkt worden.”*

De werkzoekenden noemen volgende elementen die de vertrouwensband versterken: kunnen rekenen op de trajectbegeleider, op de hoogte gehouden worden van wat de trajectbegeleider doet, luisteren en trachten de werkzoekende te begrijpen, samen problemen aanpakken, snel contact opnemen na een sms-je.

*“Het is al geweest dat ik haar (trajectbegeleider) om 20.30 uur of om 23.00 uur een berichtje stuurde wanneer er een probleem was in de crisisopvang. Dan staat haar GSM van het werk af, maar de volgende morgen belt ze direct terug.”*

Sommige werkzoekenden gaan een stapje verder en beschouwen hun trajectbegeleider als een vriend(in).<sup>7</sup>

*“Zij is een vertrouwenspersoon. Het begint ook een vriendin te worden. Je ziet dat als meer dan een begeleider. Ze is als een vriendin met macht, in positieve zin. Iemand die dingen gedaan krijgt.”*

Het gaat vaak om kleine dingen die maken dat een unieke band ontstaat.

*“Als x (trajectbegeleider) langs komt dan brengt ze wel eens iets mee. Bijvoorbeeld met Sinterklaas een speelgoedje voor de kinderen of zo. En dan krijgt ze van ons ook iets terug, hé. Met Kerstmis of zo. Ja, zo een kleinigheidje, dat is wel lief.”*

Opvallend is dat, zelfs indien stappen richting werk of een opleiding (voorlopig) geen resultaat heeft, werkzoekenden de trajectbegeleider blijven vertrouwen. Een mogelijke verklaring is dat, dankzij de geïntegreerde werk-welzijnsaanpak, er op ‘welzijnsdomeinen’ doorgaans wél vooruitgang is. Dit ‘compenseert’ als het ware het (nog) uitblijven van concrete resultaten op vlak van werk en opleiding.

### 2.2.3 Integraal: thema’s en taken

Het derde methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *integraal*: er wordt een brede, contextuele kijk gehanteerd die zowel voor werk- als voor welzijnstrajecten oog heeft (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009).

Bij de werkzoekenden gingen we na welke thema’s aan bod komen in de begeleiding. Op vlak van *welzijn* vernoemden ze volgende thema’s: schulden (bv. afspraken met schuldbemiddelaar), huisvesting (bv. mee een appartement zoeken), voor- en nadelen van het al dan niet zetten van bepaalde stappen (bv. sancties), gezinsondersteuning, een school en (vakantie)opvang voor de kinderen. Op vlak van *‘werk’* gaat het om talenten en dromen van de werkzoekende, vacatures opzoeken, een geschikte opleiding en algemene informatie over de arbeidsmarkt. Dit illustreert dat de trajectbegeleiders zowel aandacht hebben voor werkgerelateerde als welzijnsgerelateerde thema’s.

<sup>7</sup> Meer informatie over dit thema is terug te vinden in: Vaes L. (2010), *Professionele vriendschap in het kader van empowerment. Kracht of valkuil?* K.U.Leuven, masterthesis in kader van Master in Sociaal Werk, Faculteit Sociale Wetenschappen (promotor T. Van Regenmortel).

De werkzoekenden vinden dit geïntegreerd werken aan werk en welzijn een belangrijke meerwaarde. Dit blijkt ook uit volgend citaat:

*(I: Vind je het een voordeel dat één begeleider die verschillende thema's opvolgt?) R: "Ja, dat is beter dan de VDAB die zegt: 'daar zijn de vacatures, kijk daar maar eens naar'. Daar gaat ge nooit niet naar kijken. Maar zo een trajectbegeleider die doet echt inspanningen. Die motiveert u om echt werk te zoeken. (...) Als ge ziet dat daar werk van gemaakt wordt, dan doet ge dat graag om daar naartoe te komen."*

Ook het opnemen van andere taken dan de trajectbegeleider gewoonlijk doet is een meerwaarde (bijvoorbeeld meegaan naar een dienst, een andere aanpak suggereren), evenals het verruimen van de mogelijkheden en het aanreiken van keuzes.

*"X (trajectbegeleider) heeft mij geleerd hoe ik het best kan reageren in sommige situaties, wat ik beter kan schrijven in een brief. X heeft niet gezegd hoe ik mijn leven moet leven, maar wel wat er anders kan."*

Indien een trajectbegeleider onvoldoende kennis heeft over een bepaald thema, roept deze de hulp in van mensen met meer expertise (bijvoorbeeld rond gezinshereniging, schuldbemiddeling, ...). Dit illustreert dat trajectbegeleiders als 'ankerfiguur' optreden en andere diensten inschakelen waar hun eigen kennis en kunde ontoereikend is.

#### 2.2.4 Participatief: inbreng en informatie

Het vierde methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *participatief*: maximale zeggenschap en invloed worden (op zijn minst van de rechtstreeks belanghebbenden) nagestreefd (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009).

Vragen die tijdens het gesprek met de werkzoekenden aan bod kwamen, waren: Is er binnen de begeleiding ruimte voor je eigen inbreng? Wordt daar voldoende rekening mee gehouden? Voel je je gehoord? Krijg je voldoende informatie? Kan je mee beslissen? Zit je zelf aan het roer van je begeleiding? Weet je met wie er over jou wordt gepraat? Zit je bij het overleg met andere diensten? Krijg je in de begeleiding voldoende keuzevrijheid (bijvoorbeeld om al dan niet op een bepaald aanbod in te gaan: werkervaring, opleiding, ...)?

Inspraak hebben de werkzoekenden bij diverse thema's en domeinen. Voorbeelden zijn bij de zoektocht naar een geschikte woning, het al dan niet deelnemen aan een lokaal cliëntoverleg (W<sup>2</sup>-overleg) - niet elke werkzoekende ziet dat zitten! -, hoe ver de werkzoekende wil gaan in het afdwingen van alimentatie (en het bijhorende co-ouderschap), de keuze voor een opleiding of een job.



Voor sommige werkzoekenden is de jobinhoud erg belangrijk.

*“Ik kon zeggen wat ik dacht en andersom ook. Dat was heel belangrijk. (...) Je moet een werk doen wat je graag gaat doen, anders houd je dat toch niet vol.”*

*“Als je een job wil blijven doen is het belangrijk dat je voor jezelf kan zeggen: dat is iets waar ik voor wil gaan. Voor elke job is er een geschikte persoon. Als je je werk graag doet, ga je er op vooruit. Dan hou je dat ook vol. Als je werk doet dat je niet graag doet, dan houd je dat toch niet lang vol.”*

Voor andere werkzoekenden is de inhoud van een job ondergeschikt en wenst men vooral werk om schulden af te betalen.

*(I: Je had niet echt een bepaalde voorkeur?) R: “Neen, elke job was goed, zo lang ik maar een inkomen had om mijn schulden af te betalen.”*

Een combinatie van werk en opleiding is ook een mogelijkheid.

*“Tijdens de begeleiding hebben we het er over gehad, of ik een opleiding zou volgen of werk zou zoeken. Ik gaf de voorkeur aan een opleiding. Uiteindelijk werd gekozen voor een WEP+. Daar krijg ik zowel werkervaring als een opleiding. Ik heb mijn opleiding handel niet afge maakt omdat ik al heel vroeg, op mijn 19 jaar, mama was. Met die WEP+ kan ik opnieuw administratiefwerk doen en mij daarin terug wat bijspijkeren.”*

Bovendien hebben werkzoekenden niet steeds de keuze, bijvoorbeeld bij aflossing van schulden.

*“Ik had graag een opleiding gedaan, maar die opleiding duurde een jaar en dan moest ik terug in wacht en dat ging niet. Daar waren ze niet mee akkoord bij schuldbemiddeling. Daarom dat ik echt een inspanning gedaan heb om werk te zoeken.”*

Ook andere drempels kunnen een droomjob of droomopleiding in de weg staan: leeftijd, gebrek aan werkervaring in de sector, niet het juiste diploma of de kostprijs van bepaalde opleidingen.

Hieruit blijkt dat het realiseren van een droomjob of het starten in een gedroomde opleiding niet alleen een kwestie is van kunnen (capaciteiten) en willen (motivatie), maar ook vaak van *kansen*.

### 2.2.5 Inclusief: wie wordt betrokken?

Het vijfde methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *inclusief*: ten aanzien van de doelgroep, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare groepen en individuen en ten aanzien van alle betrokken actoren

die bij de verwezenlijking van de (arbeids)participatie van de doelgroep betrokken zijn (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009).

In dit verband gingen we na wie, naast de werkzoekende en de trajectbegeleider, nog betrokken werd in de begeleiding. De antwoorden zijn opnieuw sterk afhankelijk van de individuele situatie van de werkzoekende. Volgende actoren en diensten komen aan bod: collectieve schuldbemiddeling, RVA, vakbond, deelwerking van het CAW met expertise rond vluchtelingen, sociale dienst jeugdrechtbank, CAW (in geval van begeleiding door VDAB) en gezinsbegeleiding. De werkzoekenden verkiezen door zo weinig mogelijk instanties begeleid te worden.

*(I: En word je voor een aantal zaken nog door andere diensten begeleid?) R: "Nee, alles gebeurt door x (trajectbegeleider)." (I: Het is niet dat je bij het OCMW of zo voor iets terecht kan?) R: "Nee, voor alles bij x (trajectbegeleider) en daar ben ik zeer tevreden over."*

### 2.2.6 Gestructureerd: overzicht in de chaos

Het zesde methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *gestructureerd*: multicomplexe situaties zoals armoede of sociale uitsluiting vragen een geordende en planmatige aanpak (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009).

Bij de werkzoekenden gingen we na of de trajectbegeleiding zorgt voor overzicht in de situatie van de werkzoekende op verschillende levensgebieden. Of wordt het leven van de werkzoekende er ingewikkelder door? We polsten naar concrete voorbeelden.

Alle bevraagde werkzoekenden beaamen dat hun leven door de begeleiding minder chaotisch is. Orde brengen in de administratie (achterstallige rekeningen betalen, facturen uitpluizen, ...) is hierin vaak een eerste stap.

*"Ik heb nu meer overzicht. Ook met mijn mails. X (trajectbegeleider) komt nu regelmatig langs met haar pc, dan moet ik niet naar een internetcafé. Ik heb vroeger ook een internetadres gehad van de VDAB, toen ik op cursus zat, maar dat was maar 3 maanden geldig. En als je er niet op geweest bent, dan is dat na 3 maanden weg. En ik ben er toen nooit op geweest."*

Administratie ordenen vraagt vaak veel rondbellen en informeren. De trajectbegeleider heeft daarin een centrale rol.

*"Soms gebeurt het wel dat x (trajectbegeleider) belt naar een dienst. Ik ben er niet zo goed in om iets uit te leggen."*

Ook het hebben van een job brengt structuur in het leven van werkzoekenden. Bovendien heeft een job gunstige effecten op andere gebieden, bijvoorbeeld afbetaling van schulden en het terugkrijgen van het hoederecht over één van de kinderen.

*(I: En heb je nu wat meer structuur?) R: "Ja, met mijn werk. Dan kan de rechtbank ook zien dat ik mijn best doe met mijn schulden."*

Uit de gesprekken blijkt bovendien dat een stap vooruit op één levensgebied vaak ook rust brengt op andere levensgebieden en de uitdagingen die zich daar stellen.

*"Nu dat ik werk 's morgens en 's avonds ben ik zo een beetje gerustgesteld. Nu is het even moeilijk met de woning. Maar aan de andere kant heb ik terug een beetje rust tegenover vroeger. Toen was ik echt overhoop, dat was niet te doen."*

### 2.2.7 Gecoördineerd: afstemming met andere hulpverleners

Het zevende en laatste methodische handelingsprincipe om empowerment in de praktijk te brengen, definiëren we als volgt:

- *gecoördineerd*: samenwerkingsverbanden en netwerkvorming hebben baat bij een gecoördineerde aanpak (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009)

Het organiseren van een lokaal cliëntoverleg (W<sup>2</sup>-overleg) is een manier om tot afstemming met andere hulpverleners te komen. Een aantal werkzoekenden hadden er ervaring mee.

*"Dan heeft ze (de trajectbegeleider) een vergadering gedaan met mensen van de crisisopvang, van het OCMW en van het CAW. Iedereen bijeen en dan hebben ze gekeken wie wat zou doen en dan heeft ze me ook ingeschreven bij de Sociale Huisvestingsmaatschappij. Zonder dat duwtje in de rug sta je nergens."*

Hieruit blijkt opnieuw het belang van een goede *ankerfiguur* die de verschillende diensten op elkaar afstemt.<sup>8</sup>

Noot: naast afstemming tussen hulpverleners is ook afstemming van het traject op *gezinsniveau* noodzakelijk, bijvoorbeeld in geval van een grote gezinslast. Het creëren van de nodige randvoorwaarden zoals betaalbare kinderopvang in de buurt is hier essentieel.

<sup>8</sup> In oorsprong voorzien het lokaal cliëntoverleg naast een ankerfiguur ook een coördinator van het overleg (Vandenbempt, 2001).

### 2.3 Begeleiding tijdens opleiding of tewerkstelling

In dit ESF-project loopt de begeleiding door indien de werkzoekende aan het werk is of een opleiding volgt. Voorafgaand hieraan wijst een werkzoekende er op dat begeleiding bij het maken van de *juiste keuze(s)* inzake opleiding en tewerkstelling een eerste stap is.

*“Is dat wel goed voor mij? Wat kan ik met een bepaalde opleiding doen?”*

Daarnaast is begeleiding tijdens het werk of de opleiding (nazorg) van belang.

*“Met werk vinden is één probleem opgelost: het inkomen. Maar daarmee zijn andere dingen nog niet opgelost, hé. Andere dingen, waar ge niet zoveel ervaring mee hebt, of waar ge goede raad voor nodig hebt.”*

Verschillende werkzoekenden vinden het zeker het eerste jaar van een opleiding of een tewerkstelling belangrijk dat de begeleiding doorloopt. Het gaat dan zowel om werkgerelateerde aspecten (bijvoorbeeld de opvolging van contractvoorwaarden) als om welzijnsgerelateerde thema's, zoals een relatiecrisis.

*(I: In dit project loopt de begeleiding door als mensen aan het werk zijn. Wat vind je ervan?)*

*R: “Ik vind dat echt goed. Er kunnen ook problemen zijn op het werk. (...) Zoals mijn problemen nu met die SINE-voorwaarden. Als ik geen trajectbegeleider had dan zou ik niet weten wat daarmee te doen. Maar X (trajectbegeleider) heeft daarvoor gebeld en echt haar best daarvoor gedaan om dat recht te zetten.”*

*“Het is goed om eens over problemen te kunnen praten. Om bepaalde zaken op punt te kunnen zetten. Relatieproblemen hebben een invloed op hoe je je voelt. Je staat er niet alleen voor en je moet niet naar het OCMW gaan om heel uwen boek opnieuw open te doen. De trajectbegeleider weet waar ge mee bezig zijt.”*

Bovendien hebben heel wat welzijnsgerelateerde thema's hun *tijd* nodig.

*“Als begeleiding door x (trajectbegeleider) zou wegvallen, dan zou dat een zware dobber zijn. Ook nu ik aan het werk ben, moet de begeleiding verder lopen. Als er een probleem is, dan kan ik op x (trajectbegeleider) rekenen. Het is een fabeltje dat wanneer je aan het werk bent, de begeleiding niet meer nodig is. Dat is niet het geval. Veel zaken hebben hun tijd nodig.”*

### 2.4 Een goede begeleider is iemand die ...

Om het luik van de begeleiding af te ronden vroegen we aan de werkzoekenden om te benoemen wat een goede trajectbegeleider typeert. Samengevat leidt dit tot het volgende. (In hoofdstuk 12 gaan we uitgebreider in op het functieprofiel voor ankerfiguren.)

Een goede trajectbegeleider is iemand ...

- die respect toont;
- die sociaal is;
- die open staat waardoor je je ook openstelt;
- die je uitnodigt om spontaan te zijn, zonder daar misbruik van te maken;
- die je kan vertrouwen;
- die steun biedt op persoonlijk en professioneel vlak;
- die je een gevoel van rust geeft;
- die pragmatisch is;
- die duidelijk aangeeft welke stappen worden gezet;
- die tijd neemt om te luisteren;
- die probeert ingewikkelde problemen te begrijpen;
- die doorverwijst indien nodig;
- waar je geen wonderen van kan verwachten, maar die je ermee doorsleurt;
- die als je iets echt wilt, er samen voor wil gaan;
- die de voor- en nadelen van bepaalde beslissingen kent en aangeeft;
- die aangeeft hoe hij/zij iets zou aanpakken (bv. relatie, werk, houding);
- die niet rond de pot draait zodat je weet waar je staat;
- waar je echt op kan rekenen;
- die je de juiste richting wijst.

### 3. De evolutie van werkzoekenden voorgesteld in W<sup>2</sup>-cirkels

Zoals eerder vermeld ziet de empowermentbenadering armoede als een *verbin-  
tenisproblematiek*. Het gaat volgens Driessens en Van Regenmortel (2006) om een tekort aan positieve binding met:

- *zichzelf* (bijvoorbeeld gebrek aan zelfvertrouwen, geen zicht en greep hebben op kwetsbaarheden, zich niet goed in zijn vel voelen);
- de *omgeving* (bijvoorbeeld band met partner, kinderen);
- de *maatschappij* (bijvoorbeeld afspraken (niet) nakomen, (geen) zicht hebben op welke hulpverlening er bestaat, de stap naar hulpverlening (niet) zetten) en;
- de *toekomst* (bijvoorbeeld geloof dat men terug aan het werk geraakt).

Voor elk van deze invalshoeken selecteerden we een aantal items. We maakten een onderscheid tussen ‘*zichtbare*’ aspecten (de ‘*buitenkant*’): inkomen, huisvesting, orde in de administratie, enzovoort en ‘*onzichtbare*’ aspecten (de ‘*binnenkant*’): zelfvertrouwen, zicht op kansen en mogelijkheden, controle over het leven, enzovoort. Deze thema’s kregen een plek in de zogenaamde ‘W<sup>2</sup>-cirkels’ die we in het kader van dit project ontwikkelden.

De W<sup>2</sup>-cirkels zijn een manier om de evolutie van werkzoekenden op deze zichtbare en onzichtbare aspecten te visualiseren. De resultaten bestaan uit de scores (van 0 tot 10) die werkzoekenden zelf toekenden op de items. Tijdens de diepte-

interviews kenden de werkzoekenden scores toe voor drie momenten: de situatie op het moment van de bevraging (de *huidige situatie*), de situatie bij de *start* van het project als hoe de werkzoekende naar de *toekomst* kijkt. In wat volgt beschrijven we bij wijze van voorbeeld de persoonlijke evolutie van één van de werkzoekenden. Nadien geven we gemiddelde scores weer.

### 3.1 Inzichten op individueel niveau: een casus belicht

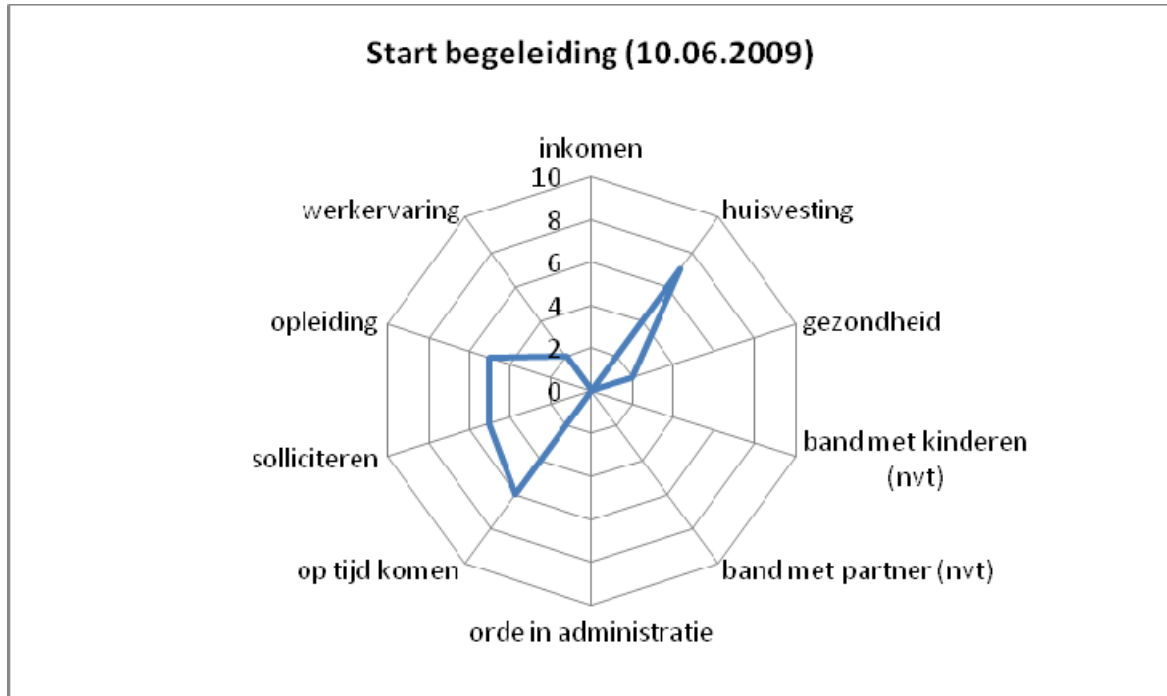
#### 3.1.1 Evolutie van de 'zichtbare' aspecten

We bevroegen volgende 'zichtbare' aspecten: inkomen, huisvestingssituatie, gezondheidstoestand, band met de kinderen (indien van toepassing), band met de partner (idem), orde in de administratie, op tijd komen, (ervaringen met) solliciteren en (ervaringen met) opleiding. Onderstaande tabel geeft de scores weer op elk van deze items voor één werkzoekende. Aangezien de betrokkene geen partner noch kinderen had, gaven we deze items score 0.

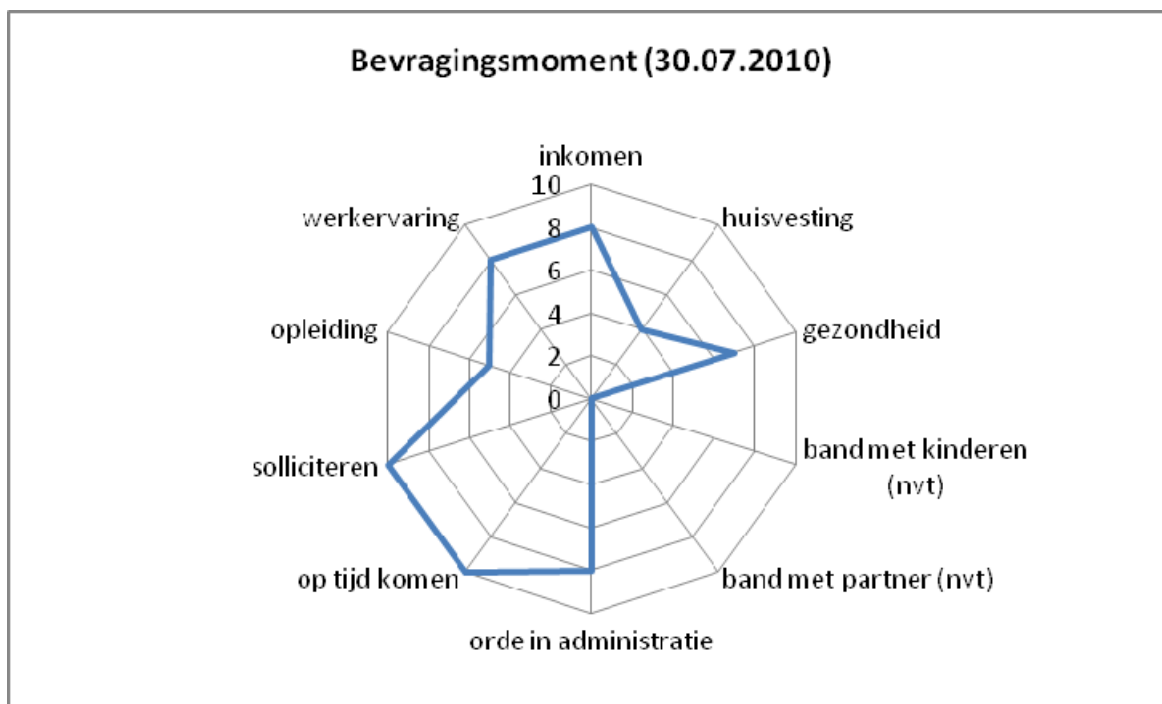
**Tabel 6.1** Evolutie van de zichtbare aspecten

	Start begeleiding	Bevragingsmoment	Toekomst
Inkomen	0	8	8
Huisvesting	7	4	8
Gezondheid	2	7	8
Band met kinderen	0	0	0
Band met partner	0	0	0
Orde in administratie	0	8	8
Op tijd komen	6	10	10
Solliciteren	5	10	10
Opleiding	5	5	8
Werkervaring	2	8	8

Indien we deze scores visueel voorstellen in  $W^2$ -cirkels, krijgen we volgende resultaten.

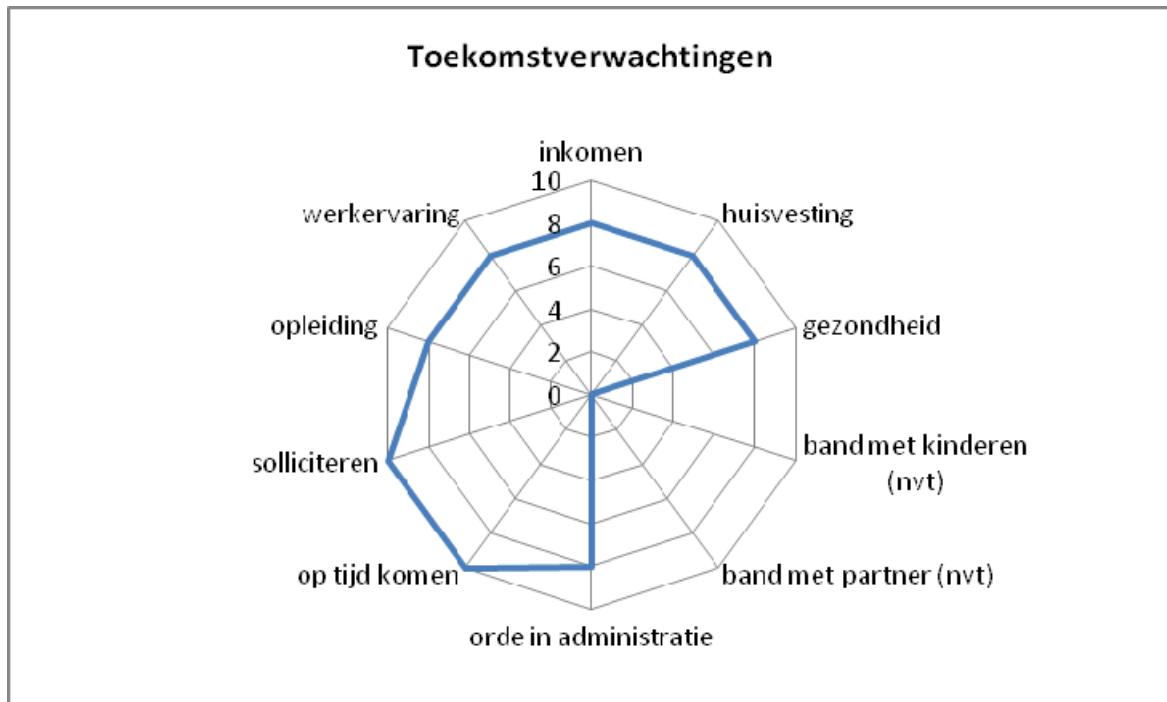
*Start van de begeleiding*

Bij de start van de begeleiding scoort de werkzoekende erg laag op inkomen (0 op 10), orde in de administratie (0 op 10), gezondheid (2 op 10) en werkervaring (2 op 10). Ook (ervaring met) solliciteren en opleiding scoren relatief laag (5 op 10). De werkzoekende geeft aan doorgaans geen probleem te hebben met op tijd te komen en geeft zich bij de start van de begeleiding hiervoor een 6 op 10. In het gesprek voegt ze hieraan toe dat de mate waarin ze gemotiveerd is om ergens naartoe te gaan, mee bepaalt of ze al dan niet op tijd komt. Ook huisvesting krijgt op het moment van de bevraging een hoge score (7 op 10).

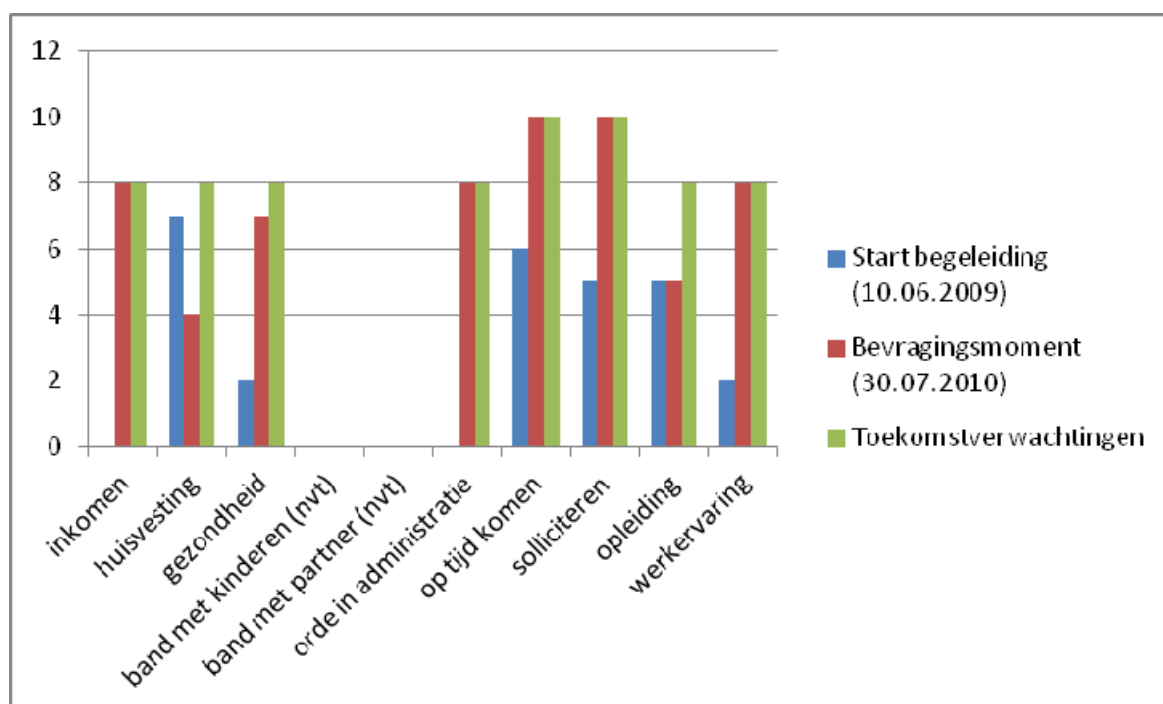
*Moment van de bevraging*

Een jaar later - op het moment van de bevraging - ziet de W<sup>2</sup>-cirkel er heel anders uit. We zien een sterke toename op vlak van inkomen en orde in de administratie (telkens van 0 naar 8). Ook op vlak van gezondheid (van 2 naar 7), solliciteren (van 5 naar 10) en werkervaring (van 2 naar 8) is er een duidelijke verbetering. Vooruitgang is er tevens op vlak van op tijd komen (van 6 naar 10). Opleiding krijgt een status quo. Hoewel de werkzoekende een duidelijke wens heeft om opnieuw te gaan studeren, is dit op het moment van de bevraging niet aan de orde aangezien een job prioritair is om schulden af te betalen. Op vlak van huisvesting is er een achteruitgang: van 7 naar 4. Uit het gesprek blijkt dat dit te maken heeft met de verkoop van het huurappartement van de werkzoekende. Er was op dat moment nog geen nieuwe woonst gevonden.



*Verwachtingen naar de toekomst*

De werkzoekende ziet de toekomst hoopvol tegemoet. Hoewel een (nieuwe) partner en kinderen voor haar geen thema blijken te zijn, ziet ze zichzelf op de meeste andere 'zichtbare' aspecten positief evolueren. Dit geldt in het bijzonder voor huisvesting (eens een nieuwe woonst gevonden is), gezondheid, opleiding en werkervaring. Van zodra de werkzoekende haar schulden heeft afbetaald, wenst zij opnieuw te gaan studeren. Door de scores naast elkaar te zetten, komen we tot volgend staafdiagram wat de evoluties op een andere manier weergeeft.



### 3.1.2 Evolutie van de 'onzichtbare' aspecten

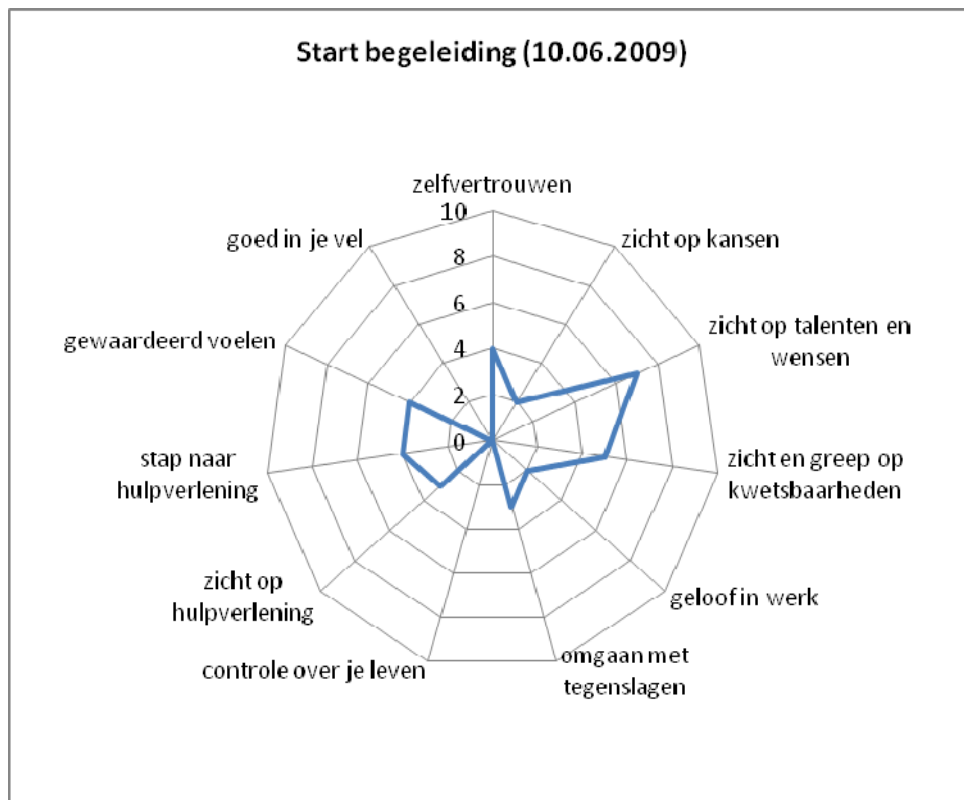
Volgende 'onzichtbare' aspecten kwamen aan bod: zelfvertrouwen, zicht op kansen en mogelijkheden, zicht op talenten en wensen, zicht en greep op kwetsbaarheden, geloof om terug aan het werk te geraken, kunnen omgaan met tegenslagen, controle over het leven, zicht op bestaande hulpverlening, gemakkelijk(er) de stap naar de hulpverlening zetten, zich gewaardeerd voelen en zich goed in zijn/haar vel voelen. Onderstaande tabel geeft de scores weer op elk van deze aspecten voor dezelfde werkzoekende.

**Tabel 6.2** Evolutie van de 'onzichtbare' aspecten

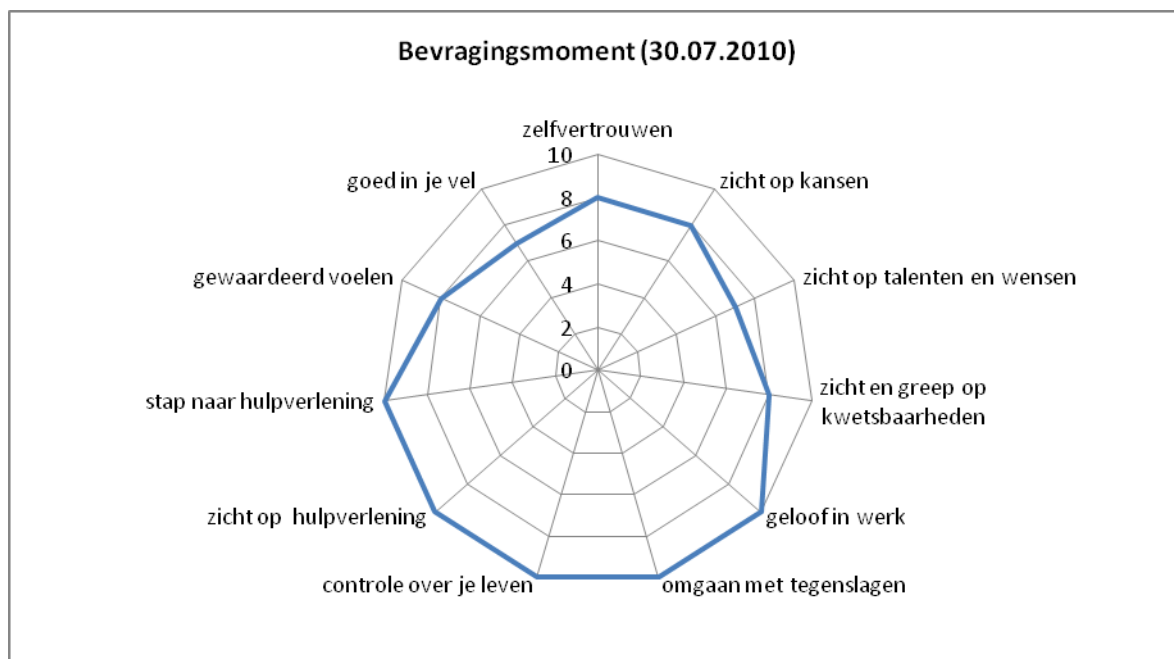
	Start begeleiding	Bevragingmoment	Toekomst
Zelfvertrouwen	4	8	9
Zicht op kansen en mogelijkheden	2	8	10
Zicht op talenten en wensen	7	7	7
Zicht en greep op kwetsbaarheden	5	8	9
Geloof in werk	2	10	10
Omgaan met tegenslagen	3	10	10
Controle over het leven	0	10	10
Zicht op hulpverlening	3	10	10
Stap naar hulpverlening	4	10	10
Zich gewaardeerd voelen	4	8	10
Zich goed in zijn/haar vel voelen	0	7	10

Indien we deze scores voorstellen in W<sup>2</sup>-cirkels, krijgen we volgende resultaten.

### *Start van de begeleiding*

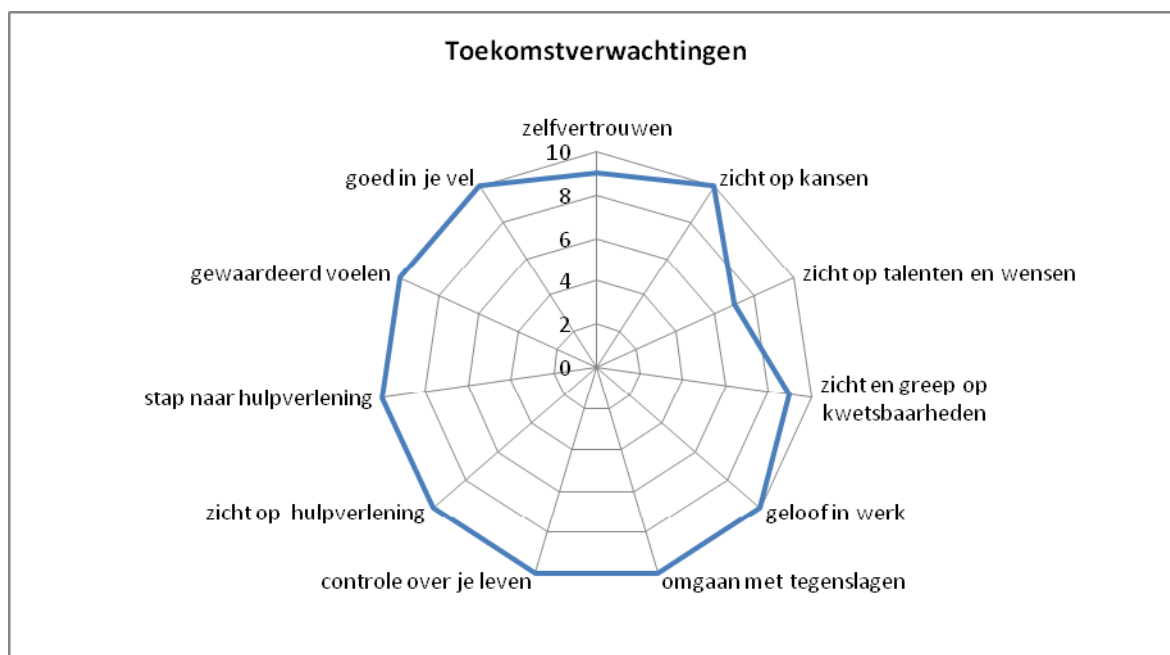


Deze W<sup>2</sup>-cirkel illustreert dat bij de start van de begeleiding de werkzoekende zichzelf erg lage scores geeft op de meeste items. Alleen zicht op talenten en wensen (7 op 10) en zicht en greep op kwetsbaarheden (5 op 10) krijgen een behoorlijke score. De mate waarin de werkzoekende het gevoel heeft haar leven onder controle te hebben krijgt 0 op 10. Dit weerspiegelt zich ook in de score voor de mate waarin ze zich goed in haar vel voelt. Ook de andere items krijgen erg lage scores.

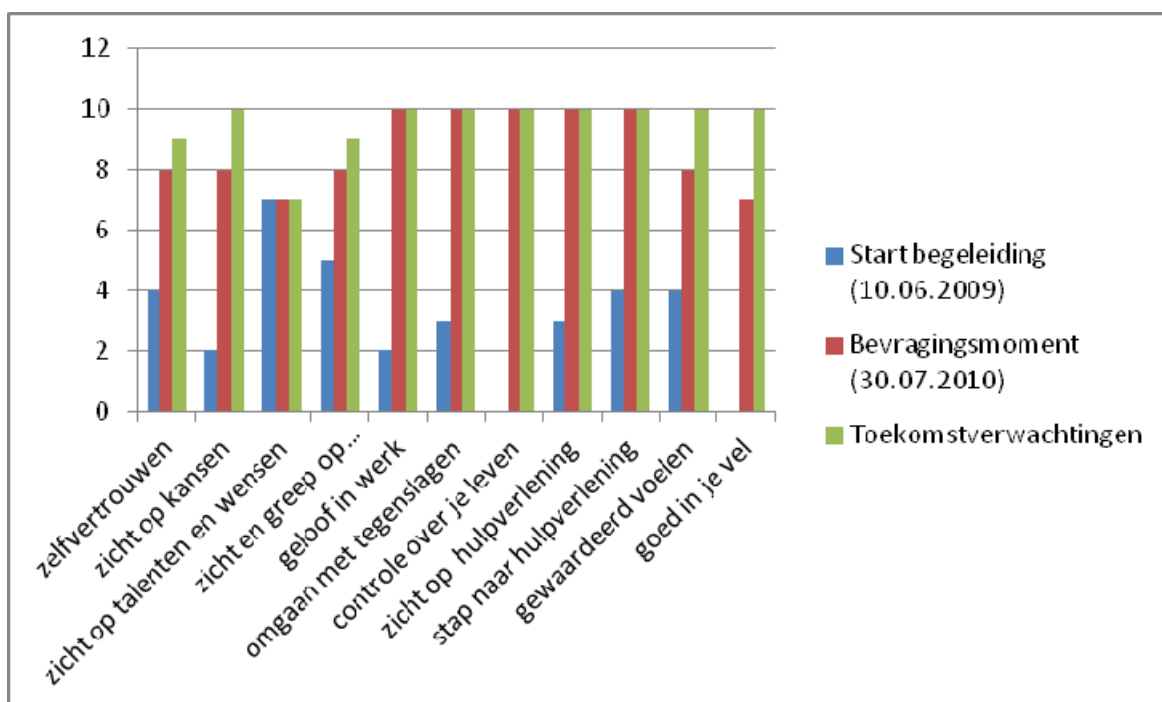
*Moment van de bevraging*

Net als bij de 'zichtbare' aspecten zien we een jaar later bij de 'onzichtbare' aspecten een sterke vooruitgang op alle aspecten. Vijf items krijgen de maximumscore van 10 op 10. Doordat de werkzoekende op het moment van de bevraging een job heeft, krijgt het geloof om terug aan het werk te geraken logischerwijze een 10. Tevens geeft de werkzoekende aan te hebben leren omgaan met tegenslagen en is er mede door de begeleiding opnieuw controle over haar leven. Ook kreeg de werkzoekende door de begeleiding zicht op de bestaande hulpverlening. Ze geeft bovendien aan hier in de toekomst sneller een beroep op te doen.

## Verwachtingen naar de toekomst



Naar de toekomst toe ziet de werkzoekende haar zelfvertrouwen nog groeien, evenals haar (zicht op) kansen en mogelijkheden. Ook gaat ze er van uit nog een beter zicht en greep te krijgen op haar kwetsbaarheden. Dit alles zal ook positief bijdragen tot het gevoel van waardering en hoe ze zich voelt. Indien we deze evoluties naast elkaar zetten, komen we tot volgend staafdiagram.



## 3.2 Globale inzichten

In wat volgt bundelen we de resultaten van de 6 bevraagde werkzoekenden tot globale inzichten.

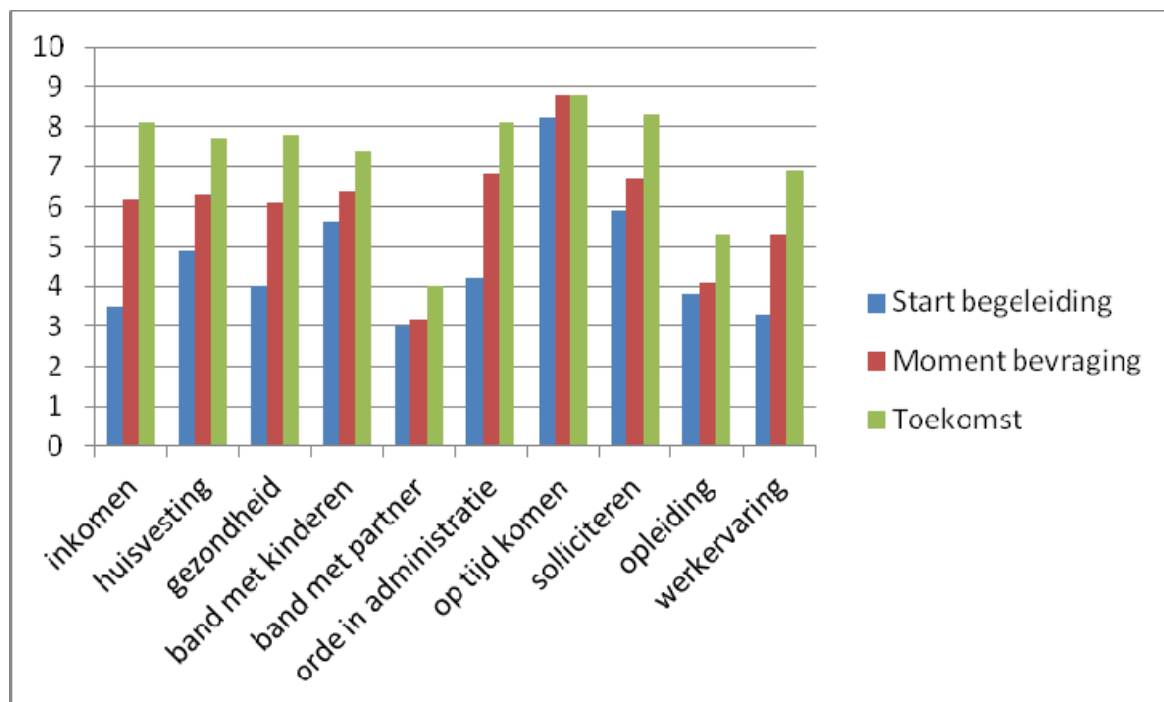
### 3.2.1 Gemiddelde evolutie van de 'zichtbare' aspecten

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde scores weer van de zes werkzoekenden waarover we bruikbare informatie hebben op de 'zichtbare' aspecten.

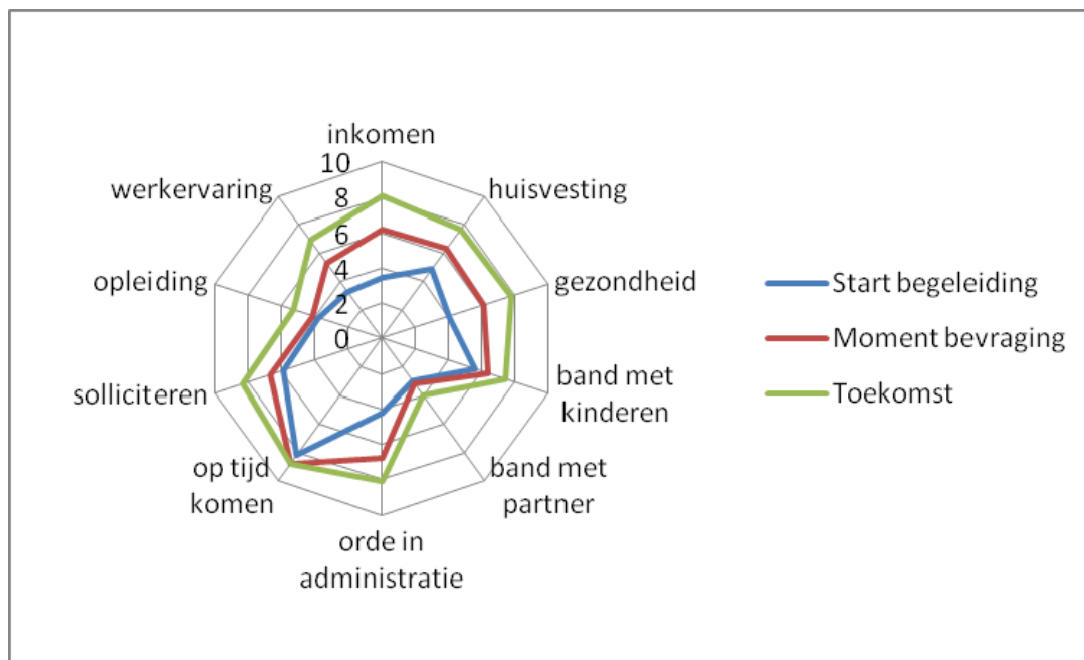
**Tabel 6.3** Gemiddelde scores op zichtbare aspecten (n=6)

	Start begeleiding	Bevragingsmoment	Toekomst
Inkomen	3,5	6,2	8,1
Huisvesting	4,9	6,3	7,7
Gezondheid	4,0	6,1	7,8
Band met kinderen	5,6	6,4	7,4
Band met partner	3,0	3,2	4,0
Orde in administratie	4,2	6,8	8,1
Op tijd komen	8,2	8,8	8,8
Solliciteren	5,9	6,7	8,3
Opleiding	3,8	4,1	5,3
Werkervaring	3,3	5,3	6,9

Volgende figuur geeft dit visueel weer.



Omgezet in *W<sup>2</sup>-cirkels* op globaal niveau krijgen we onderstaand resultaat. De binnenste lijn geeft de resultaten weer bij de start van de begeleiding, de middelste lijn de resultaten op het moment van de bevraging en de buitenste lijn de verwachtingen van de werkzoekenden over de toekomst.



Het staafdiagram en de *W<sup>2</sup>-cirkels* illustreren een duidelijke toename van de gemiddelde scores op alle bevroegde 'zichtbare' aspecten. Zowel tussen de start van de begeleiding en het moment van de bevraging enerzijds als tussen het moment van de bevraging en de verwachtingen over de toekomst anderzijds geven de werkzoekenden positieve evoluties aan. De grootste evoluties zijn er op vlak van inkomen, huisvesting, gezondheid, orde in de administratie en werkervaring. Minder uitgesproken evoluties zien we bij de band met de partner en op tijd komen. Dat de band met de partner niet erg evolueert en relatief laag blijft scoren is (deels) te verklaren doordat niet alle bevroegde werkzoekenden een partner hebben (en bijgevolg score '0' kregen). Op tijd komen scoort van bij aanvang gemiddeld hoog (8,2).

### 3.2.2 Reflecties van de werkzoekenden over hun persoonlijke evolutie aan de 'buitenkant'

Om de realiteit achter de cijfers te kunnen vatten, polsten we tijdens de diepte-interviews naar een toelichting bij de scores. In wat volgt bundelen we deze informatie voor de 'zichtbare' thema's.

### *Inkomen*

Voor sommige werkzoekenden is de inkomenssituatie, dankzij het vinden van een job, sterk verbeterd in de loop van het project.

*“Mijn inkomen is nu een stuk beter. Nu heb ik terug een gewoon loon.”*

Voor anderen blijft het inkomen precair, vooral wanneer het merendeel van het inkomen (hetzij uit leefloon, hetzij uit een job) naar schuldaflossing gaat. Ook niet in orde zijn met de kinderbijslag of een leefloon dat niet strookt met de reële gezinssituatie, zijn knelpunten.

*“Ik krijg momenteel een leefloon. Dit werd berekend voor mij alleen. Intussen heb ik echter het hoederecht terug over één van mijn kinderen. Ook mijn ander kind is regelmatig bij mij. Ik krijg geen alimentatie. Ook het kindergeld is nog niet in orde.”*

### *Huisvesting*

Opvallend is de preciaire huisvesting van verschillende werkzoekenden bij aanvang van de begeleiding. Een werkzoekende was bij aanvang van het project dakloos en heeft, mede dankzij de begeleiding, opnieuw een dak boven haar hoofd.

*“Het was een catastrofe. Moest x (trajectbegeleider) er niet geweest zijn, dan zou ik nog in de goot gelegen hebben.”*

Twee werkzoekenden verbleven bij aanvang in een opvangcentrum (crisis-opvang).

*“Als wij x (trajectbegeleider) niet hadden gehad of iemand anders, dan hadden wij nu misschien nog in de crisisopvang gezeten of dan hadden wij in een vluchthuis gezeten. Ze wilden ons aanvankelijk immers uiteenhalen als koppel: mijn vrouw met de kinderen bij de vrouwen en ik bij de mannen. De ene misschien in Brasschaat, de andere misschien ergens anders. Dat zagen wij niet zitten ...”*

Het hebben van een leefbare (en duurzame) huisvesting is voor de meeste werkzoekenden een element van de ‘solide basis’ die nodig is alvorens verdere stappen richting werk of een opleiding mogelijk en zinvol zijn.

*“Mensen zeggen van werk te zoeken, maar eerst moest ik een nieuwe woonst zoeken. (...) We hebben nu een huis en we zijn stilaan geïnstalleerd. De kinderen hebben terug een bed en een kast, wel niet nieuw. Maar nu moet er terug geld binnenkomen.” (I: En heb je nu het gevoel dat je terug wat ruimte hebt in je hoofd om aan werk te denken en stappen te zetten?) R: “Ja, ik heb nu minder stress aan mijn hoofd. Met de kinderen heb je wel altijd stress, maar dat is anders.”*



Een stabiele woonsituatie is niet alleen een basis voor de zoektocht naar werk. Ook andere domeinen hangen samen met de plaats waar men zich 'settelt': de opvang en schoolkeuze voor de kinderen, de uitbouw van een sociaal netwerk, enzovoort. Het is dan ook niet verwonderlijk dat naar het thema huisvesting in diverse trajecten heel wat tijd en energie ging. Dit kwam ook duidelijk naar voor uit de gedetailleerd uitgeschreven trajecten (zie hoofdstuk 5). En zelfs al lijkt de huisvesting bij aanvang van een traject geen aandachtspunt, de realiteit wijst uit dat dit geen garantie is voor de duur van het traject (en nadien).

*"In het begin wast dat goed. Toen had ik een appartementje. Nu moet ik terug naar het Sociaal Verhuurkantoor."*

Het niet willen verhuren aan OCMW-cliënten, de hoge huishuur, de lange wachtlijsten voor een sociale woning en de slechte kwaliteit van woningen waren belangrijke drempels in de zoektocht naar een geschikte huisvesting.

### Gezondheid

Hoewel de globale evolutie van gezondheid bij de bevraagde werkzoekenden positief is, treden er individuele verschillen op. Aanhoudende stresssituaties en het gebrek aan werk(zekerheid) tasten de geestelijke gezondheid aan.

*"Mijn vrouw zegt dat ik naar de dokter moet gaan. Ik heb veel last van hoofdpijn en mijn longen en zo ... Ik voel me uiterlijk goed, maar innerlijk. (...) Als wij terug wat op ons positieven komen, dat doet ook veel aan de mentale gezondheid, denk ik. Zo zie ik dat. Want als ge met veel stress zit, en ge zit met veel problemen, dan trapt ge nog dieper in de put. Maar wanneer ge een duwke krijgt en ge fleurt een beetje op, dan fleurt ook uw lichaam een beetje op. Allez, dat vind ik toch. Als ik terug ga werken, gaat dat beteren. Ik heb mijn werk nodig."*

Ook is het soms moeilijk om de juiste oorzaak van zich niet goed voelen te detecteren. Culturele verschillen in gezondheidszorg en typering van ziektebeelden kan hier een rol spelen.

*"Er zijn verschillende parameters die meespelen in mijn gezondheid. Soms is dat moeilijk uit te leggen. Mensen in Europa praten gemakkelijk over stress. Maar wat is de oorzaak van die stress? Niemand kan mij daar een juist antwoord op geven. Afrikanen zijn vaak bezig met hun tradities. Daarin geloven wij dat anderen ons kwaad kunnen doen, zonder dat wij dat weten. Toen in naar België kwam had ik geen gezondheidsproblemen. Ik voelde mij goed in mijn lichaam. Dat is pas 5 jaar later begonnen. Ik ben toen naar verschillende instellingen gegaan. Normaal als je ziek bent, verwacht je een antwoord. Niemand kan mij een antwoord geven op waarom ik me niet goed voel."*

### *Band met kinderen*

Niet alle bevraagde werkzoekenden hebben kinderen. Bij één werkzoekende verblijven de kinderen in het buitenland en startte de trajectbegeleider een procedure van gezinshereniging op. Bij een andere werkzoekende belette een onveilige partnerrelatie het hoederecht over de kinderen. De overige werkzoekenden geven aan een goede band met hun kinderen te hebben. Het hebben van kinderen kan bijdragen tot een positieve levenshouding en motiveert de werkzoekenden om hun levenssituatie te verbeteren.

*“Ik heb drie kinderen en kan het me dus niet permitteren om met een depressief gezicht rond te lopen.”*

*“Vroeger, toen ik alleen was, interesseerde mij dat allemaal niet. Maar nu heb ik vrouw en kinderen. Ik ben nu al bijna 5 jaar samen. Huishuur, gas en elektriciteit dat moet betaald worden en daarnaast nog wat geld opzij leggen voor eten voor de kinderen. Toen ik alleen was, interesseerde mij dat niet of ik nu elke dag een hamburger at.”*

Bovendien kan het hebben van een job ook op andere terreinen wat in beweging brengen. Zo kreeg één van de werkzoekenden, mede dankzij het vinden van een job en een stabielere huisvesting, het hoederecht over één van haar kinderen terug.

*“Toen ik bij x (trajectbegeleider) kwam leefde ik op straat. Ik had geen appartement, ik had mijn kinderen niet bij mij. X (trajectbegeleider) heeft mij met alles geholpen: met het opvangcentrum, de rechtbank, mijn papieren. Dankzij x heb ik nu een appartement en het hoederecht over mijn zoon. Ik ben daar heel tevreden over.”*

Kinderen kunnen echter ook een extra zorg betekenen, bijvoorbeeld bij moeilijkheden op school, gezondheidsproblemen, agressie of het doorlopen van een moeilijke procedure van gezinshereniging. Ook de combinatie gezin-arbeid is een aandachtspunt in de begeleiding van werkzoekenden naar de arbeidsmarkt.

### *Band met partner*

Meerdere werkzoekenden hebben op het moment van de bevraging geen partner (hetzij door een scheiding, hetzij wegens overlijden van de partner). Ook komen meermaals moeilijke relaties en intrafamiliaal geweld tussen partners ter sprake.

### *Orde in de administratie*

Een aantal werkzoekenden geeft aan in het verleden de afhandeling van administratie voor zich uit te hebben geschoven of niet wijs te raken uit de papierwinkel. Dit gaf aanleiding tot achterstallige facturen, niet in orde zijn met de verzekering, een ongeldig paspoort, enzovoort. De trajectbegeleiding bracht hierin (deels) orde. Zoals ook al bleek uit hoofdstuk 5, hielpen de trajectbegeleiders in dit verband

onder meer met het invullen van formulieren, het telefoneren naar diensten voor informatie, enzovoort.

*“Aanvankelijk waren er wel een aantal problemen, met de kabel en facturen, die moeilijk op te lossen waren. Toen was ik wel ongerust. Nu is dat beter geworden. X (trajectbegeleider) heeft daarbij geholpen. Zij heeft veel gebeld en veel contact opgenomen.”*

Trajectbegeleiders kunnen hierin een stap verder gaan door *proactief* na te gaan waar de werkzoekende recht op heeft en vervolgens de werkzoekende te helpen bij het realiseren van deze rechten. Voorbeelden zijn het aanvragen van een gratis vervoersabonnement bij De Lijn, korting voor de dierentuin, enzovoort.<sup>9</sup>

Een belangrijk knelpunt op vlak van administratie is dat de meeste werkzoekenden in armoede niet beschikken over een computer met internetverbinding. Dit bemoeilijkt het opvolgen van betalingen, het downloaden van inschrijvingsformulieren, de zoektocht naar een school in de buurt, enzovoort.

#### *Afspraken nakomen / op tijd komen*

Het nakomen van afspraken staat of valt voor meerdere werkzoekenden met het al dan niet gemotiveerd zijn.

*“Vroeger had ik daar geen zin in, met die problemen en zo. Maar nu, als er afspraken zijn: ik kom altijd stipt op tijd.”*

Ook hier kunnen culturele verschillen optreden.

*“Op tijd komen is meestal geen probleem. Het probleem komt wanneer er dingen tussenkomen, bijvoorbeeld een telefoon uit Afrika. Mensen in Afrika begrijpen het meestal niet dat ik geen tijd heb.”*

#### *Ervaring met solliciteren*

Een werkzoekende geeft aan dat ze in het verleden geen ervaring had met solliciteren. Door het ESF-project kwam daar verandering in.

*(I: Had je vroeger ervaring met solliciteren?) “R: Niet echt. Ik was niet echt aan het solliciteren. Nu zit ik echt vol met sollicitaties.”*

<sup>9</sup> Voor meer informatie over proactief handelen verwijzen we naar een eerder door het HIVA uitgewerkt methodiekboek en bijhorend onderzoeksrapport: (1) Steenssens et al. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 1. Onderbescherming onderzocht* (2) Sannen et al. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 2. Methodiekboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW*. (te downloaden van <http://www.hiva.be>)

Andere werkzoekenden hadden wel ervaring, maar dankzij het project hebben hun inspanningen resultaat. De trajectbegeleiders hebben bij het solliciteren vaak een belangrijke ondersteunende rol, bijvoorbeeld bij het (mee) opzoeken van vacatures, hulp bij het opstellen van een sollicitatiebrief, enzovoort. De ankerfiguren van het CAW stelden hun draagbare computer ter beschikking van de werkzoekende om samen online te solliciteren (bijvoorbeeld bij een huisbezoek). Dit gebeurde door op de computer van de trajectbegeleider een emailaccount aan te maken op naam van de werkzoekende.

### *Opleiding en werkervaring*

Opvallend is dat, voor zover de bevroegde werkzoekenden aan het werk zijn, het uitsluitend om *tijdelijke jobs* gaat (bijvoorbeeld interim, WEP+, SINE).

*“Ik heb momenteel een werkloosheidsuitkering. Dit jaar heb ik een aantal interims gedaan. Volgende maand begin ik in een WEP+.”*

Het tijdelijke karakter van de jobs is wellicht enerzijds te verklaren door de economische situatie van het moment (nasleep van de economische crisis). Anderzijds gaven trajectbegeleiders in een reflectiemoment aan bewust gezocht te hebben naar tewerkstellingen onder de vorm van WEP+. Dit statuut garandeert immers begeleiding op de werkvloer. Ook is WEP+ te combineren met een opleiding (bijvoorbeeld Nederlands voor anderstaligen).

*“Er werd afgesproken dat ik Nederlands kan volgen tijdens de werkuren. De werkgever betaalt de cursus.”*

*“Tijdens de begeleiding hebben we het er over gehad, of ik een opleiding zou volgen of werk zou zoeken. Ik gaf de voorkeur aan een opleiding. Uiteindelijk werd gekozen voor een WEP+. Daar krijg ik zowel werkervaring als een opleiding. Ik heb mijn opleiding handel niet afge maakt omdat ik al heel vroeg, op mijn 19 jaar, mama was. Met die WEP+ kan ik opnieuw administratief werk doen en mij daarin terug wat bijspijkeren.”*

Tijdelijke arbeid heeft echter een keerzijde.

*“Bij die interim is heel wat misgelopen. Ik moest twee maanden wachten op mijn loon. Interimwerk heeft voordelen maar ook nadelen. Voor mij was dat niet alleen een positieve ervaring.”*

Hoewel we de positieve aspecten van een tewerkstelling in het kader van WEP+ onderstrepen, blijft duurzame tewerkstelling die de levenskwaliteit van de werkzoekende verhoogt een na te streven doel. ‘Werkende armen’ zijn immers steeds vaker een realiteit.

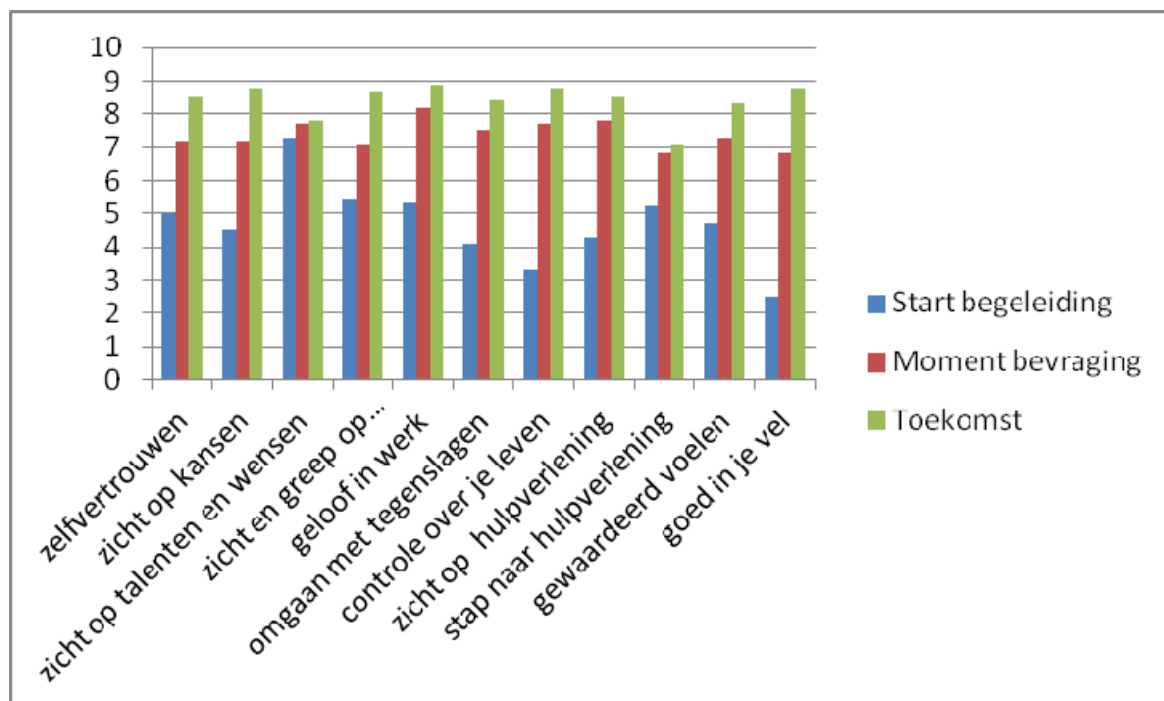
### 3.2.3 Gemiddelde evolutie van de 'onzichtbare' aspecten

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde scores weer van de zes werkzoekenden op de 'onzichtbare' aspecten.

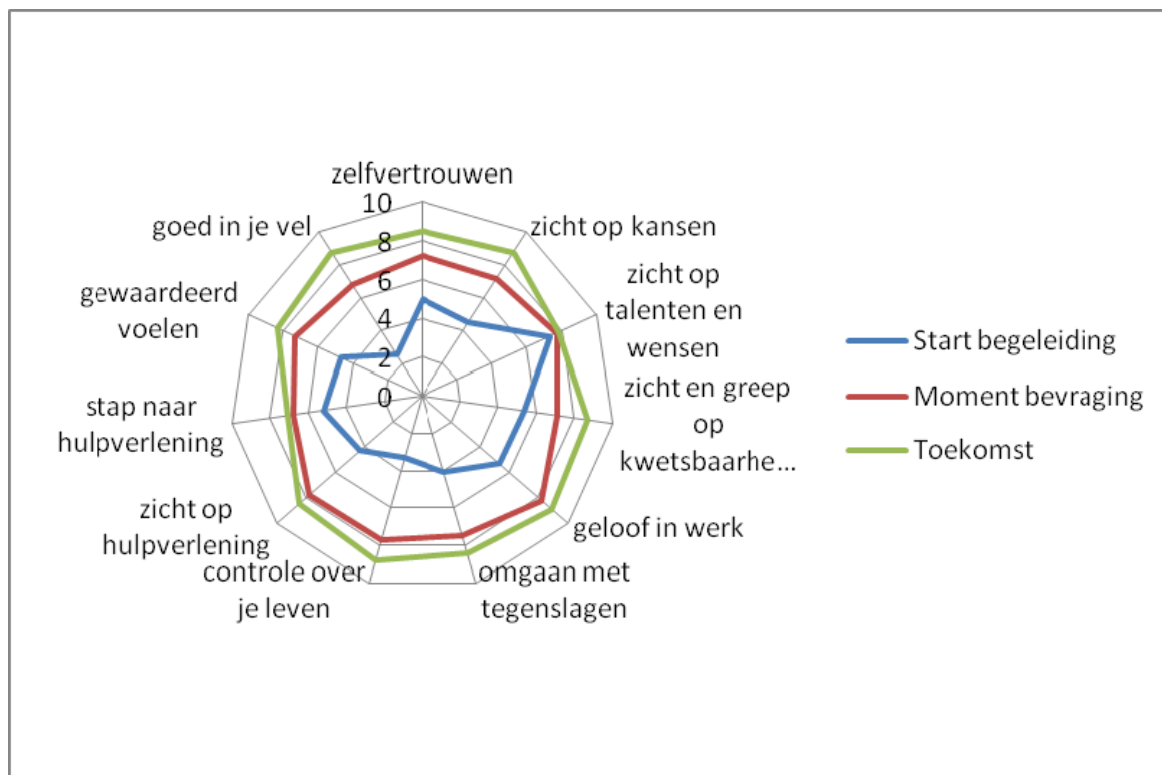
**Tabel 6.4** Gemiddelde scores op 'onzichtbare' aspecten (n=6)

	Start begeleiding	Bevragingsmoment	Toekomst
Zelfvertrouwen	5,0	7,2	8,5
Zicht op kansen en mogelijkheden	4,5	7,2	8,8
Zicht op talenten en wensen	7,3	7,7	7,8
Zicht en greep op kwetsbaarheden	5,4	7,1	8,7
Geloof in werk	5,3	8,2	8,9
Omgaan met tegenslagen	4,1	7,5	8,4
Controle over het leven	3,3	7,7	8,8
Zicht op hulpverlening	4,3	7,8	8,5
Stap naar hulpverlening	5,2	6,8	7,1
Zich gewaardeerd voelen	4,7	7,3	8,3
Zich goed in zijn/haar vel voelen	2,5	6,8	8,8

Volgend staafdiagram geeft dit visueel weer.



Omgezet in  $W^2$ -cirkels op globaal niveau geeft dit het volgende resultaat.



Net als bij de 'zichtbare' effecten, illustreren het staafdiagram en de  $W^2$ -cirkels een duidelijke toename van de scores op alle bevroegde items. Zowel tussen de start van de begeleiding en het moment van de bevraging enerzijds als tussen het moment van de bevraging en de verwachtingen over de toekomst anderzijds geven de werkzoekenden positieve evoluties aan. De grootste vooruitgang is er op het vlak van omgaan met tegenslagen, controle over het eigen leven, zicht op hulpverlening en zich goed in zijn/haar vel voelen. Daarnaast is er tevens een duidelijke toename op vlak van zelfvertrouwen, zicht op kansen en mogelijkheden, zicht en greep op kwetsbaarheden, geloof om terug aan het werk te geraken en zich gewaardeerd voelen. De kleinste evolutie is er bij het zicht krijgen op talenten en wensen. Het feit dat de beginscore hier reeds hoog lag (7,3), verklaart dit wellicht.

### 3.2.4 Reflecties van de werkzoekenden over hun persoonlijke evoluties aan de 'binnenkant'

#### *Zelfvertrouwen*

Een eerste aspect met betrekking tot de 'binnenkant' is het *zelfvertrouwen* van de werkzoekende. Volgende citaten illustreren hoe het zelfvertrouwen kan toenemen doorheen het traject.

*“In het verleden werd ik steeds vernederd door mijn partner. Dit haalde mijn zelfvertrouwen naar beneden. Ik dacht dat ik niet alleen kon zijn, dat ik dan eenzaam zou zijn. X (trajectbegeleider) heeft me hiermee geholpen. Zij stond klaar om mij op persoonlijk vlak te helpen. Zij heeft mij erdoor getrokken.”*

*“Vroeger had ik nogal een negatief zelfbeeld. Ik dacht snel ‘dat gaat niet lukken’. Nu ben ik positiever ingesteld. Ik ga er gewoon voor. Ik had niet gedacht dat ik zo zou evolueren.”*

Werken aan zelfvertrouwen is niet iets wat van vandaag op morgen resultaat heeft. Bij sommige werkzoekenden is het een lange weg. Negatieve ervaringen, bijvoorbeeld niet slagen voor een opleiding, geen antwoord bij sollicitaties of geen gehoor vinden bij diensten tasten het – vaak al wankele – zelfvertrouwen verder aan.

*“Bijvoorbeeld de factuur van de energieleverancier. Ik heb dat zelf veel keer geprobeerd om dat in orde te brengen, maar alles wat ik voorstelde bleef zonder resultaat. X (de trajectbegeleider) heeft dat dan mee opgelost. Voor mij was dat ook wel wat frustrerend. Waarom lukt dat bij mij niet? Is dat omwille van de taal? Dan zeg je tegen jezelf: je bent niet goed!”*

Het vinden van een job is een belangrijke schakel om het zelfvertrouwen te doen toenemen.

*“Ik heb het gevoel geen nummer meer te zijn. Mijn werk geeft me de kans om te bewijzen dat ik iets waard ben. Ik heb ook een goede instructeur en toffe collega's.”*

#### *Zicht op kansen en mogelijkheden*

Een werkzoekende geeft aan dat vooral het niet beschikken over eigen vervoer (een wagen) een belangrijke factor is die kansen en mogelijkheden om een job te vinden beperken.

#### *Zicht op wat je goed kan en wil doen*

Door de trajectbegeleiding krijgen werkzoekenden een beter zicht op wat ze goed kunnen en willen doen. Maar zoals eerder aangegeven is dit niet voor iedere werkzoekende even belangrijk of aan de orde (bijvoorbeeld indien men schulden dient af te betalen en een opleiding geen optie is). Bovendien is zicht krijgen op wat een werkzoekende goed kan en wil doen slechts een eerste stap. Dit in de praktijk brengen is een volgende stap. Naast ‘kunnen’ en ‘willen’, kan gebrek aan zelfvertrouwen (‘durven’) een drempel zijn.

*“Ik weet dat ik veel kan, maar door de dingen die ik eerder aangaf (gebrek aan zelfvertrouwen) is dat moeilijk. (...) Ik kan wel veel, maar ik durf niet. (...) Op mijn vorige job kon mijn contract verlengd worden, maar ik heb dat niet gedaan. Ik had het gevoel dat mensen met mij lachten.”*

We gaven eerder aan dat naast 'durven' ook (gebrek aan) 'kansen' (door leeftijd, verkeerd diploma, geen werkervaring, discriminatie) een drempel kunnen zijn om dromen in de praktijk te brengen. Ook de gezinssituatie, met daarin de balans tussen gezin en arbeid (en de lange wachtlijsten voor - betaalbare - kinderopvang), kan een drempel zijn om voor een droomjob te kiezen of om te gaan werken tout court. (In het handboek wordt dit verder uitgewerkt en toegelicht aan de hand van het 'krachtenmodel' van Rapp en Goscha.)

*"Het is nu ook moeilijk. De kinderen zijn nu thuis en mijn vrouw gaat binnenkort naar een informatiedag van de VDAB. Ik kan nu wel werk zoeken, maar ik zit met die kinderen en als mijn vrouw dan die cursus gaat volgen ..."*

#### *Zicht op en greep op kwetsbaarheden*

Verschillende werkzoekenden bevestigen dat het project bijdroeg in het zicht en greep krijgen op hun kwetsbaarheden.

*"Ik word snel kwaad." (I: En heeft jouw trajectbegeleider jou op een aantal dingen gewezen?)  
"Ja, geduld te hebben."*

De begeleiding kan de werkzoekende tevens helpen om zijn kwetsbare kanten en de realiteit onder ogen te zien en er daadwerkelijk iets mee te doen.

*"Een jaar geleden had ik ook wel een zicht op mijn kwetsbaarheden, maar ik heb er mijn ogen voor dichtgedaan. Eén van mijn kwetsbare kanten is mijn goedheid. Ik heb snel vertrouwen in bepaalde mensen, maar ik ga daar nu minder snel intrappen als daarvoor."*

*"Ik onthoud veel. Wat je meemaakt. Ik heb geleerd me daarvoor te bewapenen, anders te reageren. Anderen merken dat ook. Ze zeggen: 'hé, vroeger reageerde hij anders.' Ik heb geleerd de realiteit onder ogen te zien."*

*"Een mens is gevoelig voor een aantal dingen. Ofwel kunt ge u afsluiten, ofwel kunt ge een muur opbouwen ofwel kunt ge er iets mee doen. Dat laatste doe ik nu."*

Voor sommige werkzoekenden blijft het echter moeilijk om greep te krijgen op hun kwetsbaarheden.

*"Angst is mijn grootste kwetsbaarheid. Door gebrek aan zelfvertrouwen kan je jezelf niet het goede imago geven."*

Ook laat niet iedere werkzoekende toe dat de trajectbegeleider 'te diep graaft'.

*(I: Wordt er met de trajectbegeleider dieper ingegaan op deze kwetsbaarheden?) "Er wordt lichter overgegaan. Er wordt niet tot de diepte gegaan. Niemand laat in zijn binnenkant kijken. Je laat alleen je buitenkant zien. Alleen indien het van toepassing is, geef je dat vrij." (I:*



Heeft dat te maken met gebrek aan vertrouwen in de trajectbegeleider?) R: "Nee, dat vertrouwen is er wel."

### Geloof om terug aan het werk te geraken

De mening dat werkzoekenden (in armoede) niet gemotiveerd zouden zijn om te werken, blijkt niet te kloppen met de realiteit.

*"Zo een hele dag thuis zitten of bij maten zitten ... Nee, ik heb mijn bezigheid nodig. Met werk zijt ge met uw handen bezig. Want als ge een hele dag thuis zit, zit ge een hele dag na te denken en dan gaat ge 's avonds slapen met koppijn. Maar als ge werkt, dan zijt ge met uw werk bezig."*

Bij de meeste werkzoekenden groeide tijdens het traject het vertrouwen om terug aan het werk te geraken.

*"Ik denk dat ik nog kansen kan hebben op een job. Bij een aantal sollicitaties kreeg ik een positief antwoord."*

*"Momenteel schat ik mijn kansen heel hoog. Ik wil terug gaan werken. Ik wil mezelf verbeteren. Ik heb een vrouw en kinderen, die hebben een toekomst nodig. Ik moet me verbeteren. Daarvoor liet ik de moed zakken."*

Een aantal factoren kunnen dit geloof echter ondermijnen, zoals een gevoel van en/of ervaring met discriminatie op de werkvloer, de leeftijd van de werkzoekende en de gezondheidssituatie.

*"Soms heb ik het gevoel dat er discriminatie is. Bijvoorbeeld als ik zelf bel naar een dienst of een werkgever. Ze horen aan mijn uitspraak dat ik iemand van een andere afkomst ben. Ook bij sollicitaties heb ik niet altijd gelijke kansen omwille van mijn afkomst."*

*"Hoewel ik erg gemotiveerd ben, slinkt die motivatie omdat je op hetzelfde elan blijft; er komt niet veel van. Gij wilt iets en bepaalde deuren gaan dicht."*

Ook zijn werkgevers niet geneigd om iemand die in het verleden problemen had opnieuw aan te nemen.

*"Mijn vroegere werkgever antwoordde in een email dat ze met die emotionele en lichamelijke problemen dat risico niet willen nemen. Ze denken dat ik niet ga komen werken. Gewoon iemand niet aannemen omdat hij vroeger problemen had. Iemand die terug vooruit wil gaan, die terug op zijn eigen benen staat, toch 80%. Er zijn nog een paar dingen die moeten verbeteren, maar dat komt wel. Ik wil terug gaan werken, maar als ze dan zo een email sturen ..."*

### *Omgaan met onverwachte tegenslagen en problemen*

Mensen in armoede komen vaak onverwachte tegenslagen en problemen tegen. Sommige werkzoekenden getuigen van een onbegrensd optimisme, ondanks de moeilijke omstandigheden waarin ze vaak leven.

*“Ik blijf altijd positief. Ik kan niet zonder. Mijn geloof is een belangrijke bron van kracht.”*

*“Ik ben iemand die nogal doorzet. Ook als ik in een dip zit.”*

Anderen hebben door het traject geleerd beter met onverwachte tegenslagen en problemen om te gaan. De trajectbegeleider is hierin een belangrijke bron van steun.

*“Nu kan ik echt met mijn problemen omgaan. Echt zelfstandig. En ik hoop dat het zo blijft.”*

*“In het omgaan met onverwachte tegenslagen en problemen ben ik professioneel. Ik heb nooit anders meegemaakt. Vroeger schoof ik bepaalde problemen voor me uit. Nu x (trajectbegeleider) daar mee achter staat, heb ik het gevoel dat ik dat niet allemaal alleen moet oplossen. X (trajectbegeleider) steunt mij daarin.”*

Ook het hebben van een partner en kinderen motiveren een werkzoekende om zijn problemen aan te pakken en zelf hierin verantwoordelijkheid te nemen.

*“Omgaan met onverwachte tegenslagen en problemen ... Vroeger ging ik er niet mee om. Het interesseerde me niet ... (...) Nu heb ik vrouw en kinderen, dus dat moet verbeteren. Die kinderen moeten een toekomst hebben.”*

Relativeren is ook een manier om met onverwachte tegenslagen en problemen om te gaan. Bovendien verhoogt dit het gevoel het leven onder controle te hebben.

### *Controle over het leven*

*“Ik heb vooral geleerd om te relativeren. Ook heb ik geleerd dat ik zelf vanalles kan. Een jaar geleden deed ik veel voor anderen, maar niets voor mezelf. Nu heb ik de touwtjes zelf in handen.”*

*“Ik leefde (voor de start van het project) meer van vandaag op morgen. Nu probeer ik mijn leven meer leefbaar te houden.”*

Een werkzoekende geeft aan uit zijn geloof veel kracht en energie te putten .

*(I: Heb je het gevoel dat je in het algemeen controle hebt over je leven?) R: “Jezus heeft de controle over mijn leven. Dat betekent dat Jezus mij de energie geeft die ik nodig heb om voor mijn problemen een oplossing te kunnen vinden. Jezus inspireert mij om te kunnen doen wat goed is. Om in moeilijke situaties door te kunnen gaan. Om beter te worden. Bijvoorbeeld bij*

*een examen. Jezus doet dat niet in mijn plaats, ik moet dat doen, maar hij geeft mij daarvoor de energie."*

#### *Zicht op welke hulpverlening er bestaat*

De meeste werkzoekenden geven aan dat het vooral de trajectbegeleider is die zicht heeft op welke hulpverlening er bestaat en die zaken uitzoekt.

*"Je moet op elke dienst de juiste persoon weten te vinden."*

Werkzoekenden krijgen door de begeleiding niet alleen zicht op een aantal andere diensten. Zij krijgen er ook een ander, meer positief, beeld van.

*"Door de begeleiding kreeg ik een ander zicht op een aantal diensten. Zo heb ik geleerd dat de RVA ook mensen kan helpen. Vzw Lucina hielp bij de aankoop van schoolgerief. Ook met de VDAB zijn er contacten. Wanneer x (trajectbegeleider) stopt word ik verder begeleid door iemand van de VDAB. Binnen twee weken hebben we een afspraak met de begeleider van VDAB."*

#### *De stap zetten naar hulpverlening*

Een aantal werkzoekenden geven aan in de toekomst sneller de stap naar hulpverlening te zetten.

*(I: Zou je gemakkelijker de stap naar een hulpverlener zetten nu je deze ervaring hebt?) R: "Ja" (I: Stel dat er binnen 5 jaar een probleem is ...) R: "Dan weet ik waar ik terecht kan." (I: dus je hebt je zus niet meer nodig om die stap te zetten?) R: "Nee! (gelach) Nu doe ik alles zelf."*

Voor anderen blijven trots en wantrouwen drempels om hulp te vragen.

*"Het is niet zo dat ik in de toekomst sneller de stap zal zetten naar hulpverlening. Er is zoiets als trots. Er zijn goede mensen, maar er zijn er ook die je niet willen helpen."*

*"Het is altijd nog een grote stap om te vragen waar ik moet zijn."*

Bij het uitzoeken welke de juiste stap is, spelen trajectbegeleiders een cruciale rol.

*"Dankzij de begeleiding konden juiste stappen worden gezet daar waar nodig."*

#### *Zich gewaardeerd voelen*

Sommige werkzoekenden voelen zich op het moment van de bevraging duidelijk meer gewaardeerd dan bij de start van het traject.

R: "Ik voel me nu veel meer gewaardeerd dan een jaar geleden." (I: Aan wie denk je dan in de eerste plaats?) R: "Aan mijn familie, mijn vrienden, mijn kinderen, hoewel ik altijd door mijn kinderen gewaardeerd ben geweest. En ook door x (trajectbegeleider) voel ik mij gewaardeerd. Hoe meer ik mijn best doe, hoe meer ik gewaardeerd word."

Bij anderen is dit minder uitgesproken.

"Belangrijk voel ik mij nog altijd niet echt, maar mijn best doen doe ik wel."

Een werkzoekende geeft aan dat ook de deelname aan een wetenschappelijk onderzoek voor waardering zorgt.

"Ik vind dit gesprek eigenlijk wel goed. Dat geeft mij ook een beetje moed omdat mensen met mij inzitten; omdat mensen zich over mij bekommeren."

*Zich goed in zijn/haar vel voelen*

Het zich goed voelen is sterk situatiegebonden en kan daardoor ook snel veranderen. Onverwachte gebeurtenissen (een gedwongen verhuis, intrafamiliaal geweld, ...) komen frequent voor bij mensen in armoede. Het inbouwen van een *rustmoment* in de begeleiding om alles op een rijtje te zetten is belangrijk.

#### 4. Besluit

In hoofdstuk 2 beschreven we dat empowerment in wezen gaat om een *versterkingsproces*, een meer greep krijgen over het leven (Rappaport, 1984). Het *krachtenperspectief* staat hierin centraal. Krachtbronnen zijn zowel aanwezig bij het individu (in dit geval de werkzoekende in armoede) als in zijn omgeving. Daarnaast is er de inherente *capaciteit tot leren*, groeien en veranderen van mensen en omgevingen.

Dit hoofdstuk illustreert hoe de werkzoekenden in armoede, mede dankzij de trajectbegeleiding, opnieuw een aantal krachtbronnen in zichzelf en hun omgeving konden aangrijpen en inzetten. Voorbeelden zijn een positieve ingesteldheid (optimisme), relativeringsvermogen, een sterk geloof, kinderen en/of een partner als bron van kracht om door te gaan, enzovoort. Ook de rol van de trajectbegeleider als motivator en steunverlener wensen we hierbij te onderstrepen. De capaciteit tot leren, groeien en veranderen blijkt duidelijk uit de W<sup>2</sup>-cirkels die de positieve evoluties van de werkzoekenden op zowel 'zichtbare' als 'onzichtbare' domeinen weergeeft.

We kunnen dan ook besluiten dat het project de bevraagde werkzoekenden in armoede sterker heeft gemaakt. Onderstaand citaat illustreert hoe een werkzoe-

kende evolueert van iemand die niets meer aankon naar een zelfstandige vrouw die haar leven (opnieuw) in eigen handen heeft, met een duidelijk doel voor ogen.

*(I: Voel je je sterker dankzij de begeleiding? Als je terugkijkt naar een jaar geleden.) R: "Ik was echt heel slap, met mijn problemen en zo, met de situatie. (...) Dat was niet te doen. Ik was ... ik heb er geen woorden voor. Dat was echt heel erg. Ik kon niets meer aan. Ik was daar gewoon ziek van. (...) Ik dacht bij mezelf: zo kan ik niet verder. Maar dan ben ik in de begeleiding gestapt. Dan ben ik naar de schuldbemiddeling gegaan en met de advocaat verder gegaan. Stap voor stap. Toen ik hier kwam ging het beter en beter en nu na een jaar nog beter. En nu heb ik uiteindelijk werk gevonden. Nu heb ik echt zoiets van 'ik ga mij niet laten vallen, ik ga er gewoon voor'."*

*(I: En kan je zeggen op welke vlakken je sterker bent geworden dankzij de begeleiding?) R: "Ik laat mij niet gaan. Van het ene werk naar het andere werk. Mensen vragen mij: ben jij niet moe? Ik ga ervoor: werken. Ik verwacht niet alles van x (trajectbegeleider). Ik regel zelf eigenlijk veel. Als x (trajectbegeleider) er niet is, het is niet van: ik reken alleen maar op haar. Ik trek mijn plan ook zelf. Ik kan ook zelfstandig zijn."*

Vooraf het hebben van een *job* is een belangrijk schakelmoment in het versterkingsproces.

*"Ik voel mij veel sterker dankzij mijn job. Ik voel mij beter in mijn vel. Ik voel mij vaak beter op mijn werk dan thuis."*

Als afronding van de diepte-interviews beschreven de werkzoekenden zichzelf in het heden, het verleden en de toekomst. De uitspraken die volgen illustreren het versterkingsproces (empowerment) van de werkzoekenden doorheen het traject. Er werd duidelijk een positieve evolutie op gang gebracht. De negatieve spiraal waarin deze mensen zaten werd omgebogen in positieve richting met groeiende veerkracht. In het handboek werkten we deze idee van een opwaartse spiraal in detail uit.

Voorbeeld 1:

- bij de *start* van de begeleiding was ik ... "een heel teruggetrokken persoon. Vroeger liep ik altijd met mijn hoofd naar beneden";
- *nu* zie ik mezelf als iemand die ... "af en toe een uitschieterke heeft. Ik ben wat lossier in de omgang. Ik ben af en toe een 'zotte doos'";
- als ik naar de *toekomst* kijk, dan zie ik mezelf als ... "een aangenaam en warm persoon, zoals ik dat voor mijn kinderen altijd ben geweest".

Voorbeeld 2:

- Bij de *start* van de begeleiding was ik ... "naïef, kritisch, niet goed weten wat bedoeling (van het project) was. Wat is dat hier? Wat is het nut?";
- *nu* zie ik mezelf als ... "meer standvastig, niet meer zo naïef, twee keer nadenken, eerst zien wat ik er kan uithalen, hoe stel ik me veilig?";

- als ik naar de *toekomst* kijk dan zie ik ... "Voor alles is verbetering vatbaar. Voel ik me hier gelukkig bij? Voel ik me hier goed bij? Als je voor de rest wat hulp krijgt (oriënteren en helpen) dan ben je op de goede weg";

Voorbeeld 3:

- bij de *start* van de begeleiding was ik ... "onzeker, minderwaardig, een hoopje ellende. Ge kon mij van de grond oprapen. Ik kon alleen maar schreeuwen";
- *nu* zie ik mezelf als iemand die ... "nu voel ik me veel beter in mijn vel. Aan het werk geraken was heel belangrijk voor mij, zowel om aan te tonen aan de rechtbank dat ik aan het werk was en zo het hoederecht over mijn zoon terug te krijgen als tegenover mezelf om me beter te voelen en niet langer de stempel te krijgen van 'die is werkloos'";
- als ik naar de *toekomst* kijk dan zie ik mezelf als iemand die ... "hogerop geraakt, als ik daarvoor de kansen krijg tenminste. (I: En heb je daar concrete ideeën over?) "Ik denk aan meer verantwoordelijkheden bij de organisatie waar ik nu werk, bijvoorbeeld bij de energiesoepers of misschien als instructeur".



---

## HOOFDSTUK 7

### SELECTIE EN AFNAME EMPOWERMENTSCHALEN

*Wat willen we weten?  
Kunnen we dit meten?*  
(onderzoeker)

In dit hoofdstuk bespreken we de selectie en afname van empowermentschalen. Na een beargumentering van de geselecteerde schalen, gaat een tweede paragraaf in op de afname van de schalen in de praktijk. In een derde paragraaf bespreken we de resultaten.

#### 1. Vergelijking en afweging schalen

##### 1.1 Doelstelling

De bedoeling van de schaalafname bestond er in om – aanvullend op de gegevens uit de stuurbordgegevens en los van of werkzoekenden instapten in een opleiding of doorstroomden naar een job – na te gaan of werkzoekenden *gesterkt* uit de trajecten komen. We trachtten hierdoor de *psychische effecten* van het project op de werkzoekenden in kaart te brengen. Bestaande schalen meten doorgaans deelaspecten van empowerment. Daarom gebruikten we meerdere schalen.

##### 1.2 Selectie van de schalen

Zoals reeds meermaals aangehaald, gaat empowerment in wezen om een versterkingsproces, een meer greep krijgen op het leven (Rappaport, 1984). Hierbij gaat een bijzondere aandacht naar *veerkracht* ('resilience').

*“Veerkracht is het vermogen van een mens of een systeem (groep, gemeenschap) om een goed bestaan te leiden en zich - ondanks moeilijke levensomstandigheden - positief te ontwikkelen en dit op een sociaal aanvaardbare wijze.” (Van Regenmortel, 2002)*

Veerkracht geeft invulling aan de term '*psychologisch kapitaal*' en verwijst naar de krachtgerichte psychologische kijk binnen empowerment. Een ander belangrijk



element in een krachtgerichte benadering is de zogenaamde '*locus of control*' of beheersingsoriëntatie. Het gaat hierbij om de mate waarin een persoon denkt invloed op een bepaalde situatie te kunnen uitoefenen (Van Regenmortel, 2002). Krachtgerichte organisaties – zoals basisbewegingen van mensen in armoede – ijveren bovendien mee voor het recht op *kwalitatieve tewerkstelling* (Steenkens et al., 2008). Het gaat niet enkel om werk, maar om een kwalitatieve tewerkstelling die een betere *kwaliteit van het leven* van de persoon én zijn gezin inhoudt. De focus ligt hierbij op het versterken van competenties mét constante aandacht voor de welzijnscomponent. Ook een inpassing van het traject of tewerkstelling in de levensloop van mensen in armoede is van belang.

Empowerment, veerkracht, kwaliteit van leven en locus of control stonden centraal in de (keuze van de) schalen. Het betreft groeibevorderende processen, aansluitend bij de onderzoeksvragen met betrekking tot de werkzoekenden.

1. Groeit in het algemeen de psychologische veerkracht? Komen de werkzoekenden gesterkt uit deze trajecten? Welk is het emancipatorische effect?
2. Heeft de werkzoekende een persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt? Is hij zelfredzamer geworden en kan hij op een zelfsturende manier de nodige sociale hulp- en steunbronnen aanwenden?

Naast deze inhoudelijke afweging, hielden we bij de selectie ook rekening met de praktische haalbaarheid. De doelgroep is niet gebaat met ingewikkeld geformuleerde schalen en ellenlange vragenlijsten. Zo beperkten we ons tot bestaande Nederlandstalige schalen. Daarnaast opteerden we voor een beperkt aantal schalen, opgebouwd uit zo eenvoudig mogelijk geformuleerde items. In overleg met de opdrachtgever viel de uiteindelijke keuze op volgende schalen:

- schaal 1: kwaliteit van leven;
- schaal 2: uitspraken over werk zoeken;
- schaal 3: Nederlandse Empowerment Vragenlijst (NEL);
- schaal 4: Resilience Scale (veerkracht schaal);
- schaal 5: locus of control – beheersingsoriëntatie.

Bij de bespreking van de resultaten lichten we elk van deze schalen meer in detail toe.

## 2. Afname in de praktijk

### 2.1 Tussen wens en werkelijkheid

In het ideale geval gebeurt de afname van schalen bij de aanvang en bij de afronding van de trajecten. Een controlegroep staat daarbij garant om na te kunnen gaan of de evolutie van scores toe te schrijven is aan het project zelf. In realiteit was deze manier van werken niet mogelijk. We gaven eerder aan dat niet alle

werkzoekenden op eenzelfde moment in het project stapten. De eerste trajecten gingen van start in mei 2009 terwijl het HIVA pas vanaf november 2009 het project opvolgde. Dit maakte dat we geen 'nulmeting' in de strikte zin konden uitvoeren. Dit is van belang bij de interpretatie van de resultaten. Ook besloten we in overleg met de opdrachtgever om niet met een controlegroep te werken. Volgende argumenten gaven hierbij de doorslag:

- de moeilijkheid voor het CAW om op korte termijn mensen met een vergelijkbaar profiel op te sporen;
- de vertekening van de resultaten indien we uitsluitend werkzoekenden gekend binnen de VDAB-werking zouden opnemen;
- de verwachting dat de werkzoekenden uit de controlegroep zich zouden afvragen waarom zij niet in aanmerking kwamen voor het project;
- de verwachte beperkte respons na een half jaar, aangezien de personen in de controlegroep niet in een concreet project zitten;
- de bijkomende tijdsinvestering voor alle betrokkenen.

Om de periode tussen de twee meetmomenten gelijk te houden, opteerden we ervoor om de eerste schaalafname te voorzien in de loop van februari-maart 2010. Een tweede afname gebeurde in september-oktober 2010.

## 2.2 Wie neemt de schalen af?

In het onderzoeksvoorstel opteerden we ervoor om de schalen te laten afnemen door de ankerfiguren. Dit gebeurde enkel bij de tweede afname, op het einde van het project. Aangezien de schalen items bevatten over de relatie tussen de werkzoekende en de ankerfiguur, achtten de ankerfiguren het bij de eerste bevraging niet opportuun om zelf de afname te doen. Het alternatief waarbij ankerfiguren de werkzoekenden van een collega-ankerfiguur zouden bevragen, werd niet weerhouden. De ankerfiguren vonden dit 'te controlerend'. Daarom besloten we om twee ervaringsdeskundigen van de VDAB in te schakelen voor de eerste schaalafname. Volgende overwegingen droegen hiertoe bij: de ervaringsdeskundigen waren goed op de hoogte van het project (participeerden aan de coachingdagen, overlegmomenten en stuurgroepen), genieten het vertrouwen bij de doelgroep, konden dit inpassen binnen hun werkzaamheden, kunnen voldoende afstand nemen van hun eigen problematiek maar hebben voldoende aansluiting bij de doelgroep. De langdurige uitval wegens ziekte van één van de ervaringsdeskundigen maakte dat we in extremis ook een stagiaire van het CAW ingeschakelden voor de bevragingen. Om de objectiviteit te garanderen, bevroeg de ervaringsdeskundige van VDAB de werkzoekenden begeleid door CAW Metropool. De stagiaire van het CAW bevroeg de werkzoekenden begeleid door VDAB. Eén respondent stond er op dat de ankerfiguur de schalen afnam. Door deze onvoorziene omstandigheden verlengden we de oorspronkelijke timing (eind februari) tot 12 maart 2010.

### 2.3 Instructies en instrumenten

Om de ervaringsdeskundigen en de stagiaire te instrueren bij het afnemen van de empowermentschalen (eerste bevraging), maakten we een concreet stappenplan op. Dit gebeurde ook nadien voor de ankerfiguren (tweede bevraging). De schalen werden uitgeprint ter beschikking gesteld, evenals gefrankeerde enveloppen geadresseerd aan het HIVA. De ervaringsdeskundigen en de stagiaire (en voor de tweede bevraging de ankerfiguren) duidden de antwoordcategorieën aan op de uitgeprinte versies. Om de anonimiteit van de werkzoekenden te garanderen kregen de werkzoekenden een unieke code.

### 2.4 Contactname en afname schalen

Voor de eerste afname namen de ankerfiguren eerst contact op met 'hun' werkzoekenden om hen in te lichten. De ervaringsdeskundigen en de stagiaire kregen wekelijks een update van werkzoekenden en hun telefoonnummers. De ankerfiguren van CAW Metropool koppelden de tweede afname aan een afrondend gesprek met hun werkzoekenden. De plaats van afname varieerde van het centrale VDAB-kantoor, de Lokale Werkwinkel het dichtst bij de woonplaats van de werkzoekende, bij de mensen thuis of bij het CAW. De gemiddelde duurtijd voor de eerste afname van de schalen bedroeg 44 minuten, met een variatie tussen 20 minuten en 1 uur en 15 minuten.

## 3. De resultaten

### 3.1 Respons

De eerste afname in februari-maart 2010 leverde 23 bruikbare schalen op. Dit betekent een respons van 60,5%. De tweede afname, in september-oktober 2010, leverde nog 9 bruikbare schalen op. Het betreft het 39% van de werkzoekenden uit de eerste bevragingsronde. Volgende tabel geeft meer details over de respondenten, in het bijzonder voor de eerste afname.

**Tabel 7.1** Respons afname empowermentschalen februari-maart 2010

	Mannen	Vrouwen	Autochtonen	Allochtonen
Respons 60,5% (N=23)	61% (N=14)	39% (N=9)	61% (N=14)	39% (N=9)
Non-respons 39,5% (N=15)	53% (N=8)	47% (N=7)	40% (N=6)	60% (N=9)
Totaal 100% (N=38)	58% (N=22)	42% (N=16)	53% (N=20)	47% (N=18)

We stellen vast dat mannen oververtegenwoordigd zijn in de respons van februari (61% versus 39%). Dit weerspiegelt de deelnemers aan het ESF-project. In maart 2010 namen 58% mannen en 42% vrouwen deel aan het project (zie hoofdstuk 4). 61% van de ingeleverde schalen was van autochtonen, 39% van allochtonen. Dit betekent een ondervertegenwoordiging van respons van allochtone werkzoekenden in vergelijking met de 45% allochtone werkzoekenden in het project.

De redenen voor non-respons zijn divers. Zij variëren van weigering tot deelname (zonder specificering van de achterliggende reden), het moeilijk bereiken van de werkzoekende doordat deze aan het werk is of recent ontslagen uit de gevangenis, een traject dat op vraag van de werkzoekende 'on hold' is geplaatst, een crisissituatie, het psychisch niet in staat zijn om op dat moment vragen te beantwoorden tot afzegging van een afspraak wegens een verhuis.

### 3.2 Overzicht van de resultaten

Om het effect te kunnen zien tussen de eerste en de tweede bevraging, moesten we ons beperken tot die werkzoekenden waarvoor we twee schalen hadden (N=9). Ter vergelijking geven we ook de resultaten voor alle bereikte werkzoekenden uit de eerste bevraging mee (N=23).

#### 3.2.1 Kwaliteit van leven

Het doel van de eerste schaal 'kwaliteit van leven' (waarvan we de verkorte versie gebruikten) is zicht krijgen op de tevredenheid van de respondent (werkzoekende) met een aantal levensdomeinen. Het gaat hierbij om woonsituatie, sociale relaties, dagbesteding, financiële situatie, psychische gezondheid, lichamelijke gezondheid en de hulpverlening. Daarnaast polst deze schaal naar hoe de werkzoekende zijn leven als geheel ervaart. De schaal bestond oorspronkelijk uit 8 vragen

en 7 antwoordcategorieën.<sup>10</sup> Ter vereenvoudiging reduceerden we de antwoordcategorieën tot 5, variërend van 1=helemaal niet tevreden tot 5=zeer tevreden.

**Tabel 7.2** Kwaliteit van leven (gemiddelde waarden; 1=helemaal niet tevreden; 5=zeer tevreden)

	02/2010 N=23	02/2010 N=9	09/2010 N=9
Hoe tevreden bent u met uw woonsituatie?	2,9	2,3	2,7
Hoe tevreden bent u met uw sociale relaties?	3,9	3,9	4,0
Hoe tevreden bent u met uw dagbesteding?	3,1	2,9	2,8
Hoe tevreden bent u met uw financiële situatie?	1,8	1,7	1,8
Hoe tevreden bent u met uw psychische gezondheid?	3,6	3,5	2,9
Hoe tevreden bent u met uw lichamelijke gezondheid?	3,4	3,4	2,8
Hoe tevreden bent u met de hulpverlening die u krijgt?	4,2	3,9	4,7
Hoe ervaart u op dit ogenblik uw leven als geheel?	2,9	2,8	3,0

Deze tabel leert ons, als we kijken naar de 9 werkzoekenden in armoede waarvoor we twee metingen hebben, dat de duidelijkste toename van tevredenheid waarneembaar is op vlak van de *hulpverlening die de werkzoekenden krijgen* (van 3,9 naar 4,7). Ook de huisvestingssituatie is verbeterd (van 2,3 naar 2,7). Een vermindering van tevredenheid is er op vlak van de psychische gezondheid (van 3,5 naar 2,9) en lichamelijke gezondheid (van 3,4 naar 2,8). De grotere groep respondenten (N=23) is globaal iets tevredener met de woonsituatie in vergelijking met de kleinere sample (N=9) (2,9 versus 2,3). De overige cijfers zijn vergelijkbaar.

### 3.2.2 Uitspraken over werk zoeken

Een tweede schaal bundelt een aantal uitspraken over werk zoeken. Ze zijn gebaseerd op een onderzoek van De Cuyper en Van Regenmortel (1998). Dit onderzoek betrof de kwaliteitsbevordering van de hulpverlening van het OCMW van Antwerpen vanuit het perspectief van de doelgroep. De schaal bestaat uit 7 items met 3 antwoordcategorieën (akkoord, tussenin, niet akkoord).

<sup>10</sup> Meer informatie over deze schaal is te vinden in volgend artikel: WHOQOL Group (1998), 'Development of the World Health Organisation (WHOQOL-BREF) Quality of Life Assessment', *Psychological Medicine* 28: 551-558.

**Tabel 7.3** Uitspraken over werk zoeken (in %, N tussen haakjes)

	T1: 2/10 (N=9)			T2: 10/10 (n=9)		
	Akkoord	Tussenin	Niet akkoord	Akkoord	Tussenin	Niet akkoord
Werk vinden is voor mij niet weggelegd	33 (3)	33 (3)	33 (3)	22 (2)	11 (1)	67 (6)
Ik ben toch nog optimistisch dat ik werk zal vinden	78 (7)	0	22 (2)	78 (7)	11 (1)	11 (1)
Er valt toch niets aan mijn werkloosheid te veranderen, ook al zou ik er moeite voor doen	44 (4)	11 (1)	44 (4)	11 (1)	11 (1)	78 (7)
Werk zoeken heeft geen zin, want er is toch geen werk	11 (1)	33 (3)	56 (5)	0	22 (2)	78 (7)
Wie hard zoekt, vindt wel werk	56 (5)	22 (2)	22 (2)	88 (7)	12 (1)	0
Ik ben al zo vaak afgewezen dat ik denk dat ik geen werk meer zal vinden	33 (3)	22 (2)	44 (4)	22 (2)	33 (3)	44 (4)
Ik weet niet goed welke job ik zou moeten doen	22 (2)	11 (1)	67 (6)	22 (2)	11 (1)	67 (6)

Deze tabel toont een aantal duidelijke positieve evoluties van de werkzoekenden met betrekking tot hun uitspraken over werk zoeken. Een half jaar na de eerste bevraging is het aantal werkzoekenden dat niet akkoord is met de uitspraak 'werk vinden is voor mij niet weggelegd' verdubbeld (van 33% naar 67%). Werkzoekenden kijken bijgevolg opnieuw hoopvol naar hun toekomst op de arbeidsmarkt. Ook zijn de respondenten minder gelaten. 78% van de werkzoekenden is bij de tweede bevraging niet akkoord met de uitspraak dat er toch niets aan hun werkloosheid te veranderen is, ook al zouden ze er moeite voor doen. Een half jaar eerder had slechts 44% deze mening. Ook het aantal werkzoekenden dat vindt dat werk zoeken geen zin heeft omdat er toch geen werk is, is gedaald. Niet minder dan 88% is van mening dat wie hard zoekt, wel werk vindt. Een half jaar eerder was dit 56%. Bij de overige items zien we weinig of geen evolutie, noch in positieve, noch in negatieve zin.

Bij wijze van vergelijking geven we hieronder de cijfers weer van het eerder geciteerde onderzoek van De Cuyper en Van Regenmortel (1998). Het betreft een bevraging van 100 OCMW-cliënten van het OCMW van Antwerpen over dezelfde items. We vergelijken deze cijfers met de gegevens uit de eerste bevragingsronde voor de volledige groep (n=23).

**Tabel 7.4** Uitspraken over werk zoeken (% , N tussen haakjes), vergelijking met onderzoek De Cuyper en Van Regenmortel (1998, 63)

	T1: 2/10 (N=23)			T2: 1998 (N=100)		
	Akkoord	Tussenin	Niet akkoord	Akkoord	Tussenin	Niet akkoord
Werk vinden is voor mij niet weggelegd	26 (6)	30 (7)	44 (10)	13	23	64
Ik ben toch nog optimistisch dat ik werk zal vinden	78 (18)	9 (2)	13 (3)	68	21	11
Er valt toch niets aan mijn werkloosheid te veranderen, ook al zou ik er moeite voor doen	21 (5)	9 (2)	70 (16)	13	15	72
Werk zoeken heeft geen zin, want er is toch geen werk	9 (2)	26 (6)	65 (15)	10	13	77
Wie hard zoekt, vindt wel werk	57 (13)	30 (7)	13 (3)	69	20	11
Ik ben al zo vaak afgewezen dat ik denk dat ik geen werk meer zal vinden	17 (4)	35 (8)	48 (11)	6	24	70
Ik weet niet goed welke job ik zou moeten doen	17 (4)	30 (7)	52 (12)	28,5	14	57,5

Deze tabel illustreert dat de deelnemers aan het ESF-project in februari-maart globaal gezien iets minder positief zijn over werk zoeken dan de OCMW-cliënten waar het onderzoek in 1998 betrekking op had. Dit blijkt onder meer uit de eerste uitspraak. Daar waar 64% van de OCMW-cliënten niet akkoord was met de uitspraak dat werk vinden niet voor hen was weggelegd, heeft 'slechts' 44% van de werkzoekenden in het VDAB-project deze mening. Dit wijst op de kwetsbare groep die met het project werd bereikt, wat ook de bedoeling van het project was. Dubbel zoveel werkzoekenden uit het VDAB-project in vergelijking met de OCMW-cliënten (26% versus 13%) is het eens met deze uitspraak. Ook zijn meer werkzoekenden uit het VDAB project akkoord met de uitspraak dat men geen werk meer zal vinden omdat men al zo vaak is afgewezen (17% versus 6%) en zijn beduidend minder werkzoekenden in het VDAB-project hier niet mee akkoord (48% versus 70%).

Indien we de cijfers van het OCMW-onderzoek vergelijken met de (beperkte) gegevens op het tweede moment van de bevraging van het VDAB-project liggen de resultaten veel dichterbij elkaar.

### 3.2.3 Nederlandse Empowerment Vragenlijst (NEL)

De Nederlandse Empowerment Vragenlijst (NEL) werd recent ontwikkeld door het Trimbos-instituut (Nederland) in samenwerking met mensen die psychisch kwetsbaar zijn. Bij herhaaldelijke afname brengt de vragenlijst in kaart in welke mate de betrokkenen *groeien in hun kracht* (Boevink, 2009). De empowerment vragenlijst bestaat uit veertig uitspraken en vijf antwoordcategorieën (1=sterk mee oneens; 5=sterk mee eens). Er worden zes dimensies bevraagd, met name: professionele hulp, sociale steun, eigen wijsheid, erbij horen, zelfmanagement en betrokken leefgemeenschap. Voor de bevraging van de werkzoekenden in armoede vervangen we 'mensen met een psychische handicap' door 'mensen in armoede'.

**Tabel 7.5** Nederlandse Empowerment Vragenlijst (NEL) (gemiddelde scores)

	02/2010 N=23	02/2010 N=9	09/2010 N=9
Totale schaal	3,69	3,66	3,76
<i>Dimensies</i>			
Professionele hulp	4,32	4,39	4,58
Sociale steun	3,76	3,60	3,70
Eigen wijsheid	3,69	3,70	3,89
Erbij horen	3,59	3,39	3,87
Zelfmanagement	3,89	4,02	4,18
Betrokken leefgemeenschap	3,10	3,11	2,59

Uit de tabel leiden we af dat alle waarden boven het middelpunt van de schaal (=3) liggen. De waarden voor de hele sample (n=23) zijn vergelijkbaar met de waarden van de deelgroep (n=9). We zien voor de totale schaal echter slechts een beperkte vooruitgang van de gemiddelde scores tussen de twee meetpunten (van 3,66 naar 3,76). Indien we de deeldimensies bekijken, zien we, met uitzondering van 'betrokken leefgemeenschap' voor elk van de overige dimensies een vooruitgang tussen de twee meetmomenten. De grootste vooruitgang is er op vlak van 'erbij horen' (van 3,39 naar 3,87). Opvallend zijn tevens de hoge scores op beide meetmomenten voor 'professionele hulp' en 'zelfmanagement'. Hoewel we ons bewust zijn van de beperkte sample, geeft dit een indicatie van de positieve bijdrage van het project op vlak van zelfmanagement van de doelgroep en een positieve beoordeling door de werkzoekenden van de professionele hulp geboden door de ankerfiguren.

Ter vergelijking spiegelen we de waarden van de bevroagde werkzoekenden met gegevens over een recent onderzoek naar de participatie van patiënten en mantelzorgers in therapeutische projecten (Tambuyzer et al., 2010). Dit geeft volgende tabel.



**Tabel 7.6** Vergelijking scores werkzoekenden met patiënten in therapeutische projecten (gemiddelde waarden)

	VDAB 02/2010 N=23	Therapeutische projecten N=111
Totale schaal	3,69	3,55
Dimensies		
Professionele hulp	4,32	4,13
Sociale steun	3,76	3,74
Eigen wijsheid	3,69	3,45
Erbij horen	3,59	3,68
Zelfmanagement	3,89	3,60
Betrokken leefgemeenschap	3,10	2,96

Hoewel de gemiddelde scores niet sterk van elkaar verschillen, stellen we vast dat de scores voor de deelnemers aan het VDAB-project, met uitzondering van 'erbij horen', iets hoger scoren dan bij patiënten die deelnemen aan therapeutische projecten.

### 3.2.4 Resilience Scale - Nederlandse versie (veerkracht schaal)

Zoals de naam aangeeft, bestaat het doel van de Resilience Scale - of veerkracht schaal - in het meten van de mentale veerkracht. Dit wil zeggen hoe iemand met tegenslagen, uitdagingen en moeilijkheden omgaat. Het meten van veerkracht blijkt waardevol voor het inschatten of 'voorspellen' van de slaagkansen op langere termijn (Portzky, 2008). De Nederlandse versie van de veerkracht schaal bestaat uit 25 items. Deze zijn te beoordelen volgens vier categorieën, variërend van helemaal oneens tot helemaal eens. Naast een *globale veerkracht-score* kunnen op basis van de items twee subschalen worden geconstrueerd, met name '*persoonlijke competentie*' en '*acceptatie van zichzelf en leven*'. Een mogelijke totaalscore (dit is voor de totale schaal) ligt tussen 25 en 100 punten. Hoe hoger de score, des te hoger de mate van veerkracht (Portzky, 2008, 16).

**Tabel 7.7** Veerkrachtschaal

	T1: 02/2010 N=23	T1: 02/2010 N=9	T2: 09/2010 N=9
Totale schaal	77,6	75,4	82,7
Dimensies			
Persoonlijke competentie	53,9	52,6	57,3
Acceptatie van zichzelf en leven	23,6	22,9	25,3

Uit deze tabel blijkt dat de *veerkracht* van de werkzoekenden tussen de twee metingen is toegenomen. Wat de totale score betreft (die zich zoals aangegeven ergens situeert tussen 25 en 100), gaat het om een toename van 75,4 naar 82,7. Op de subschaal '*persoonlijke competentie*' stellen we de grootste vooruitgang vast, namelijk van 52,6 naar 57,3 (hier situeren mogelijke waarden zich tussen 17 en 68). *Acceptatie van zichzelf en het leven* verhoogt van 22,9 naar 25,3 (mogelijke waarden liggen tussen 8 en 32). We zien tevens dat de waarden voor de volledige sample in februari iets hoger liggen dan voor de deelpopulatie. De verschillen zijn echter niet zo uitgesproken.

Het is tevens interessant om een aantal items uit de subschalen te lichten en te kijken hoe de werkzoekenden hierop evolueren (mogelijke waarden voor een item liggen tussen 1 en 4). We geven dit weer in volgende tabel.

**Tabel 7.8** Enkele items uit de veerkrachtschaal belicht

	02/2010 N=23	02/2010 N=9	09/2010 N=9
Items rond persoonlijke competentie			
Ik ben trots op de dingen die ik bereikt heb in mijn leven	3,0	2,6	2,8
Ik ben vastberaden	3,3	3,2	3,3
Ik heb zelfdiscipline	3,3	3,2	3,1
Mijn geloof in mezelf helpt me door moeilijke momenten	3,0	2,8	3,3
Ik kan mezelf dwingen dingen te doen, zelfs als ik daar geen zin in heb	2,9	2,6	3,0
In een moeilijke situatie vind ik altijd een uitweg	3,0	2,9	3,4
Ik heb genoeg energie om te doen wat ik moet doen	3,0	3,1	3,4
Item rond acceptatie van zichzelf en het leven			
Mijn leven heeft zin	3,1	3,1	3,3

Bij de deelpopulatie (N=9) krijgen 'ik ben trots op de dingen die ik bereikt heb in mijn leven' en 'ik kan mezelf dwingen dingen te doen, zelfs als ik daar geen zin in heb' bij aanvang de laagste score (2,6), maar dit is toch nog boven het 'gemiddelde' van de mogelijke waarden (deze liggen tussen 1 en 4). 'Ik ben vastberaden' en 'ik heb zelfdiscipline' scoren het hoogst (3,2). Met uitzondering van 'zelfdiscipline' zien we een vooruitgang op elk van de eruit gelichte uitspraken (items). De sterkste vooruitgang is er op de items 'mijn geloof in mezelf helpt me door moeilijke momenten' en 'in een moeilijke situatie vind ik altijd een uitweg'. Ook dit illustreert de toegenomen (veer)kracht van de werkzoekenden doorheen het project.

De waarden van de hele sample (N=23) liggen, met uitzondering van 'ik heb genoeg energie om te doen wat ik moet doen', iets hoger dan de beginwaarden van de deelpopulatie.

Als vergelijkingsmateriaal met de globale schaal en de twee deelschalen maken we gebruik van resultaten uit de handleiding voor het gebruik van de Nederlandse versie van de Resilience Scale (RS-nl) (Portzky, 2008: 66). Deze bevat zowel gegevens over een 'normale' populatie als een 'psychiatrische' populatie. Volgende tabel vat enkele cijfers samen.

**Tabel 7.9** Vergelijking van gemiddelde RS-nl-scores

	VDAB project			Nederlandse studie	
	02/2010 N=23	02/2010 N=9	09/2010 N=9	Psychiatrische populatie (N=266)	Normale populatie (N=2231)
Totale schaal	77,6	75,4	82,7	68,5	82,0
Dimensies					
Persoonlijke competentie	53,9	52,5	57,3	48,0	56,3
Acceptatie van zichzelf en leven	23,6	22,9	25,3	20,5	25,7

Opvallend is de gelijkenis tussen de resultaten van de tweede bevraging van de deelnemers aan het VDAB-project en de zogenaamde 'normale populatie' uit het grootschalige Nederlandse onderzoek. Hieruit kunnen we (voorzichtig) besluiten dat het VDAB-project er mede voor gezorgd heeft dat de veerkracht van de werkzoekenden opnieuw is verhoogd tot een 'normaal' gemiddeld niveau.

### 3.2.5 Locus of control: greep krijgen op het (traject naar) werk

Naast de bestaande schalen over veerkracht en empowerment, bevroegen we tot slot een aantal items rond de mate waarin een werkzoekende greep heeft of krijgt op zijn arbeidssituatie of zijn traject naar werk. In de literatuur wordt dit 'locus of control' genoemd (gebaseerd op den Hertog, 1992 en De Weerd, 2008). Sommige mensen voelen zich meester over wat er met hen gebeurt, anderen hebben het gevoel dat ze hier geen controle over hebben. De veertien uitspraken gaan na in hoeverre dit bij de respondent het geval is. Hierbij is er een onderscheid tussen de zogenaamde 'interne' en 'externe' beheersingsoriëntatie. Bij *interne* beheersingsoriëntatie ziet het individu oorzaken van problemen als het resultaat van zijn eigen handelen. Bij *externe* beheersingsoriëntatie ziet hij dit als resultaat van externe factoren (bijvoorbeeld de omstandigheden). Het lot wordt in handen van anderen gelegd (Van Regenmortel, 2002: 130; Princen, 2000: 109).

De vijf antwoordcategorieën variëren van 'helemaal oneens' (score 1) tot 'helemaal eens' (score 5). Bij de interpretatie van de resultaten is het belangrijk een onderscheid te maken tussen de interne en externe beheersingsoriëntatie. Hoe hoger de score, hoe hoger de mate van externe beheersingsoriëntatie, met andere woorden hoe groter de gevoelens van machteloosheid. Bij de interne beheersingsoriëntatie

betekent een hoge score een grotere mate van het toeschrijven van problemen aan het eigen handelen. Er is dan met andere woorden een grotere invloed op het eigen leven. Volgende tabel bundelt de resultaten.

**Tabel 7.10** Locus of control

	02/2010 N=23	02/2010 N=9	09/2010 N=9
Interne beheersingsoriëntatie	3,14	2,93	2,76
Externe beheersingsoriëntatie	2,97	2,99	2,78

We stellen vast dat zowel de scores van de interne als de externe beheersingsoriëntatie afnemen. Dit is in zekere zin tegenstrijdig. Enerzijds hebben werkzoekenden op het tweede meetmoment minder het gevoel invloed te hebben op hun eigen leven. Anderzijds lijkt het gevoel van machteloosheid ook af te nemen. Een *mogelijke hypothese* is dat het gevoel van machteloosheid afneemt, niet zozeer door een toename van controle over het eigen leven, maar wel door het feit dat de ankerfiguren er in slagen bepaalde problemen (mee) op te lossen.

## 4. Reflectie

Het afnemen van (empowerment) schalen bij werkzoekenden in armoede is nieuw. Deze onderzoeksfase was bijgevolg, net als het ESF-project in zijn geheel, experimenteel. Een reflectie is dan ook op zijn plaats.

### 4.1 Betrouwbaarheid en validiteit

In de eerste plaats illustreert de lage *respons* bij de tweede bevragingronde dat het niet eenvoudig is om werkzoekenden in armoede binnen een strak tijds kader te benaderen. Niet alle werkzoekenden waren bereikbaar of in staat om hun hoofd 'vrij' te maken voor een schaalafname (bijvoorbeeld omwille van een crisissituatie of omdat ze aan het werk waren, ...). Bovendien moest de interviewer vaak meermaals contact opnemen alvorens gehoor te krijgen. Meermaals was het nodig afspraken te verplaatsen op vraag van werkzoekenden. Ook gebeurde het dat een telefoonnummer een half jaar later niet meer actueel was.

Een tweede reflectie betreft de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede en stagiaires voor het *afnemen van schalen*. Dit was enerzijds een nieuwe invalshoek, die past binnen het empowermentparadigma waarbij onderzoek niet (alleen) over, maar samen met betrokkenen plaatsvindt. Anderzijds was het een uitdaging om dit vanuit het onderzoek te coachen. Na afloop van de eerste bevraging voorzagen we een terugkoppelmoment met de 'enquêteurs' - de erva-

ringsdeskundige van VDAB en de stagiaire van CAW Metropool - om hun ervaringen te beluisteren. Ook konden zij na afname van de schalen hun persoonlijke commentaren neerschrijven op de laatste bladzijde van de schalen (zie verder).

Ook voor de ankerfiguren was het niet evident om de schaalafname op het einde van het project in te passen in hun vaak al overvolle agenda. In de toekomst is het dan ook van belang om voldoende tijd en middelen te voorzien, hetzij om vanuit het HIVA zelf de bevestigingen te organiseren, hetzij om hiervoor externen in te schakelen.

Een laatste bemerking houdt verband met de *selectie van de schalen*. Gezien de beperkte voorbereidingstijd vertrokken we van reeds gekende schalen, wetende dat er wellicht nog vele andere (bruikbare) schalen bestaan. Het gebruik van bestaande, gevalideerde schalen betekent tevens dat de interviewers zich strikt moesten houden aan de letterlijke formulering van de items. Dit was niet steeds eenvoudig (zie verder). We kunnen dan ook besluiten dat bijkomend onderzoek inzake het ontwikkelen en inzetten van een 'passend' meetinstrumentarium 'op maat' nodig is.

#### **4.2 Randvoorwaarden voor het afnemen van schalen bij mensen in armoede**

Op basis van het reflectiemoment met de enquêteurs van de eerste bevestiging en de persoonlijke reflecties op de laatste bladzijden van de schalen, kwamen een aantal *knelpunten* aan het licht. We willen hiermee geen uitspraak doen over of dit eigen is aan mensen in armoede en of dit voor alle mensen in armoede geldt. Wel is het belangrijk om de vaststellingen mee te geven en er rekening mee te houden bij de interpretatie van de resultaten.

In de eerste plaats hadden werkzoekenden moeite met de verwoording van de items. Dit was deels het geval voor autochtone werkzoekenden, maar vooral voor allochtone werkzoekenden. Ook zorgden items die over hetzelfde gaan, maar in andere bewoordingen, voor verwarring. Bij bestaande, gevalideerde schalen mag niet afgeweken worden van de gebruikte termen. Dit bleek in de praktijk niet steeds haalbaar. Vooral respondenten die niet goed Nederlands spreken hebben nood aan bijkomende uitleg bij de vragen.

Ook blijken werkzoekenden in armoede zichzelf niet steeds als 'arm' te beschouwen, waardoor er problemen niet onderkennen. Hetzelfde ging op voor het zelfbeeld van enkele werkzoekenden dat niet steeds overeenkwam met de indruk (norm) van de interviewer. Dit heeft voor gevolg dat antwoorden op een aantal items, bijvoorbeeld huisvesting, positiever werden voorgesteld dan in werkelijkheid. Uiteraard is ook een interviewer in deze niet 'waardenvrij'. Daarnaast blijken bij vrouwen problemen doorgaans zwaarder door te wegen dan bij mannen, wat zich zou vertalen in de scores. Eén van de interviewers spreekt in dit verband van 'machogedrag'. Het aantal respondenten was helaas te beperkt om dit na te gaan.

Een ander knelpunt was de moeite die heel wat werkzoekenden hadden om zich in te leven in de situatie van anderen, iets wat bij de beoordeling van een aantal items aan bod kwam (bijvoorbeeld 'Ik kan meer op mezelf rekenen dan dat anderen op zichzelf kunnen rekenen.').

Ook bleken sommige vragen te vaag (bijvoorbeeld 'De samenleving respecteert mijn rechten als burger').

Tot slot koppelen werkzoekenden aan een algemene uitspraak vaak een concreet voorval. Aan dit voorval – en de beleving daarvan – wordt vervolgens een score gekoppeld. Dit maakt dat achter een zelfde antwoord verschillende redenen kunnen zitten. Pas door met werkzoekenden in gesprek te gaan, krijgt de interviewer zicht op het achterliggende verhaal. Dit pleit voor een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve informatie, waaraan we met de diepte-interviews (zie hoofdstuk 6) deels tegemoet trachtten te komen.

Op basis van de reflecties van de interviewers kunnen we tevens een aantal *aandachtspunten* ('empowerende condities') voor schaalafname bij mensen in armoede formuleren:

- er is voldoende tijd nodig voor contactname en het vastleggen van afspraken met de doelgroep van mensen in armoede. Best neemt de interviewer daags voor de afspraak contact op met de respondent om af te toetsen of het gesprek kan doorgaan;
- de afname gebeurt best in een voor de respondent vertrouwde omgeving. Bijvoorbeeld de plaats waar de begeleiding doorgaat of bij de mensen thuis, voor zover hierbij de privacy gewaarborgd is en er geen huisgenoten meeluisteren;
- een aparte ruimte met voldoende privacy is te verkiezen;
- het is ook belangrijk om de respondent bij aanvang van het gesprek op zijn gemak te stellen (bijvoorbeeld door een drankje aan te bieden) en de bedoeling en de geschatte duurtijd van de bevraging duidelijk te maken;
- tijd is ook nodig om de respondent 'op verhaal' te laten komen. Meerdere respondenten hadden de behoefte om persoonlijke situaties te vertellen, aansluitend bij bepaalde vragen;
- tot slot verhoogt de betrokkenheid door de respondent te laten meelesen en mee volgen op het antwoordformulier.



## DEEL 3

### EMPOWERENDE CONDITIES

Na de invalshoek van de werkzoekenden waarbij de focus lag op *'empowerment van de doelgroep'* (deel 2) staan in dit derde deel van het rapport de zogenaamde *'empowerende condities'* centraal. We trachten deze condities in kaart te brengen door het ESF-project te bekijken vanuit verschillende brillen. Het gaat achtereenvolgens om de bril van de projectcoördinatoren (hoofdstuk 8), de trajectbegeleiders of ankerfiguren (hoofdstuk 9), het Bind-Krachtteam (hoofdstuk 10) en een ervaringsdeskundige in de armoede van VDAB (hoofdstuk 11). De informatie is gebaseerd op twee bevragsingsmomenten. In het voorjaar van 2010 werden de betrokkenen afzonderlijk en face to face bevroegd. Ter voorbereiding kregen zij een semi-gestructureerde vragenlijst. De gesprekken werden na toestemming integraal opgenomen op een digitale informatiedrager. Tevens werd tijdens het voeren van de gesprekken nota genomen. Een tweede bevraging vond plaats in het najaar. Via een schriftelijke vragenlijst deelden de betrokkenen hun reflecties op het project mee. De verslaggeving werd nadien aan de betrokkenen teruggekoppeld voor aanvullingen en correcties (een zogenaamde *'membercheck'*). In hoofdstuk 12 beschrijven we, op basis van een focusgroep, een functieprofiel voor ankerfiguren. We sluiten af met een samenvattende synthese (hoofdstuk 13) en een nabeschuwing.





---

## **HOOFDSTUK 8**

# **HET PROJECT BEKEKEN DOOR DE BRIL VAN DE PROJECTCOÖRDINATOREN**

In dit hoofdstuk bekijken we het pilootproject door de bril van de projectcoördinatoren. Concreet gaat het om de visie van de centrale projectcoördinator (Ann Verboven - VDAB Brussel), de projectcoördinator van VDAB Antwerpen (Jef Bluekens) en van CAW Metropool (Nico Bogaerts). De informatie uit twee bevragingsmomenten (begin en eind 2010) werd gebundeld. Daar waar visies tussen de betrokkenen verschillen, wordt dit aangegeven. Zo niet, integreerden we de informatie tot een leesbaarder geheel. Achtereenvolgens belichten we het projectverloop, het werken met een ankerfiguur (de meerwaarde, knelpunten, uitdagingen en randvoorwaarden die deze methodiek stelt) en de invulling van het vervolgproject. Een aantal opmerkingen, bedenkingen en suggesties sluiten het hoofdstuk af.

## **1. Projectverloop**

### **1.1 Start van het pilootproject**

Voor de projectuitvoering zocht VDAB Brussel een *VDAB-partner* en een *welzijns-partner*. Aangezien het een pilootproject betrof, werd geen centrale oproep gelanceerd. Het was de bedoeling dat het project op verschillende locaties in Vlaanderen startte. Initieel wenste de centrale coördinator een verstedelijkt gebied in combinatie met het platteland, maar dat is niet gelukt. VDAB Antwerpen voelde zich geroepen om deel te nemen, mede vanwege het veelvuldig aanwezig zijn van de beoogde doelgroep in Antwerpen. Voor de zoektocht naar een welzijnspartner nam VDAB Brussel, mede geadviseerd door het Antwerps Platform Generatiearmoede, contact op met mogelijks geïnteresseerde kandidaten. In de praktijk bleek het niet evident om een welzijnspartner te vinden voor het project. Alleen CAW Metropool stemde in, mits garanties rond de schorsing van werkzoekenden tijdens het project. Volgende argumenten bepaalden waarom CAW Metropool instemde.

CAW Metropool heeft er uitdrukkelijk voor gekozen om zich in haar werking te richten naar de maatschappelijk meest kwetsbaren. Dit is een eigen keuze van de organisatie en is zeker niet uniform voor alle CAW's. Deze keuze heeft voor gevolg dat men op een aantal grenzen botst. Zo leidt de toenemende vraag naar hulpverlening van diverse erg uiteenlopende kwetsbare groepen (waaronder mensen in armoede, allochtonen, druggebruikers, jongeren met een mentale achterstand, illegalen) dat men aan kwaliteit dreigt in te boeten. Men stelt vast dat de huidige manier van werken (bijvoorbeeld werken op afspraak) niet aansluit bij de noden op het terrein. Vanuit CAW Metropool voelt men dan ook de nood aan methodische vernieuwing. Hierrond is men zoekende naar mogelijke methodieken die beter aansluiten bij de doelgroepen (en hun problemen) die zich aanmelden. Door deze zoektocht stond - en staat - men open voor het verkennen van nieuwe wegen. Het werken met een ankerfiguur, zoals centraal stond in het W<sup>2</sup>-project, paste in deze zoektocht.

## 1.2 Selectie ankerfiguren

Eens de VDAB-partner en de welzijnspartner gevonden, diende de selectie van ankerfiguren zich aan. CAW Metropool kon enerzijds een beroep doen op een ervaren medewerker die bereid was zich voor dit project te engageren en waarbij de vooropgestelde competenties mooi aansloten. Anderzijds stelde CAW Metropool een halftijdse nieuwe kracht aan met ervaring in maatschappelijk werk, zin in actieonderzoek en zin om met de doelgroep van mensen in armoede aan de slag te gaan. Binnen VDAB Antwerpen gebeurde een algemene oproep naar alle trajectbegeleiders om te polsen naar hun interesse voor het project. De geselecteerde ankerfiguren stelden zich vrijwillig kandidaat. De definitieve selectie gebeurde op basis van hun maatschappelijke achtergrond, maturiteit en persoonlijke interesses. Om de caseload te spreiden, leverde VDAB drie ankerfiguren.

## 1.3 Afspraken met RVA en dienst DISPO

Bij de start van het project nam de centrale coördinator van het project (VDAB Brussel) contact op met de RVA-directeur. Deze was van bij het begin het project genegen, evenals een medewerker van de dienst DISPO. RVA en de dienst DISPO zouden bij het oproepen van werkzoekenden (iets waar wettelijk niet van kon afgeweken worden) rekening houden met hun deelname aan het project en de stappen die werkzoekenden zetten binnen het geïntegreerde werk-welzijnstraject.

## 1.4 Taakomschrijving van de projectcoördinatoren

VDAB Brussel stond in voor de centrale coördinatie van het project. Dit vertaalde zich onder meer uit het in goede banen leiden van de samenwerking tussen de uitvoerders van het project (VDAB Antwerpen en CAW Metropool) en trachten te

komen tot een gezamenlijke visie. Tevens streefde de coördinator afstemming na tussen het onderzoeksluik, het centrale beleid en de praktijk. Dit concretiseerde zich zowel in het voorzitten van de stuurgroep als in de aansturing van het handboek. Ook de terugkoppeling van het project naar ESF en het verankeren van de geïntegreerde werk-welzijnsbenadering op centraal beleidsniveau - met uiteindelijk de inpassing in het WIP - was een belangrijke taak en uitdaging voor de centrale coördinator.

De coördinatoren in Antwerpen (CAW en VDAB) beschreven hun taak in het kader van dit project, naast het ondersteunen van de ankerfiguren (onder meer het bewaken van de caseload), als een beleidsmatige opvolging van het project. Dit gebeurde via deelname aan de stuurgroep en de centrale overlegmomenten. Tevens behartigden zij de inbedding van het project binnen de globale werking van hun organisatie en de spanningen die hiermee gepaard gingen. De coördinator van VDAB Antwerpen zat bovendien de teamvergaderingen voor en participeerde in de mate van het mogelijke aan de coachingdagen. Daarnaast was er informeel overleg met de ankerfiguren, zowel van VDAB als van CAW Metropool. Voor de coördinator van CAW Metropool was een belangrijk aandachtspunt het bewaken van goede afspraken rond de verdere begeleiding van de werkzoekenden na afloop van het project (nazorg, warme overdracht).

### 1.5 Beschikbare instrumenten en basiscompetenties

De coördinatoren benoemden een aantal instrumenten en basiscompetenties als belangrijke hulpmiddelen voor het werken met werkzoekenden in armoede:

- Bind-Kracht als algemeen kader;
- evidence-based werken;
- kennis van contextuele hulpverlening;
- kennis van armoedeproblematiek (die veel breder is dan uitsluitend een inkomensprobleem);
- maatschappelijk werk in de vingers hebben;
- individueel cliëntoverleg;
- de uitwisseling van kennis tussen VDAB en CAW Metropool (zowel in formele als informele context);
- de inschakeling ervaringsdeskundigen in de armoede.

*“De ervaringsdeskundigen in de armoede zijn in het kader van het project in het bijzonder ondersteunend naar de ankerfiguren van VDAB, zowel inzake het verduidelijken van de binnenkant van armoede als voor het geven van feedback voor de verdere uitdieping van de dossiers. Zij brachten tevens kandidaten aan voor dit project.” (projectcoördinator VDAB Antwerpen)<sup>11</sup>*

---

<sup>11</sup> Dit is ook de taak van de ervaringsdeskundigen bij VDAB, los van het ESF-project.

## 2. Het Werken met een ankerfiguur

Zoals meermaals onderstreept stond het werken met ankerfiguren die instaan voor het geïntegreerd aanbieden van werk-welzijnstrajecten centraal in dit piloot-project. Hoe kijken de projectcoördinatoren terug op deze manier van werken?

### 2.1 Een beetje geschiedenis

Voor de huidige werking van VDAB was het opnemen van welzijnsgerelateerde thema's een *nieuwe invalshoek*. In het verleden nam VDAB deze rol echter wel op.

*“Het mogen opnemen van welzijnsgerelateerde thema's (mandaat krijgen) is nieuw binnen de VDAB. Dit is een piste die verlaten werd bij de afschaffing van de sociale dienst voor werkzoekenden binnen de VDAB. Naar deze dienst werden werkzoekenden doorgestuurd, die een welzijnsproblematiek hadden, arbeidsgehandicapten, enz. De sociale assistent (want deze opleiding moesten de consulenten op deze dienst hebben) ging dan aan de slag met de werkzoekende eerder in het kader van het welzijnsluik. Deze werking binnen de VDAB is gestopt. Het is daarom dat we binnen de VDAB nog een aantal geroutineerde trajectbegeleiders hebben, die het welzijnsluik kunnen opnemen in combinatie met het tewerkstellingsluik.”* (centrale projectcoördinator)

### 2.2 Meerwaarde van de methodiek

Voor de centrale projectcoördinator was de samenwerking in het kader van het project het meest positieve. Het betreft zowel de *samenwerking* tussen de verschillende organisaties (zowel welzijn als werk), maar ook de samenwerking tussen onderzoek, methodiek en praktijkervaringen. Dit leidde tot het naar elkaar groeien van verschillende visies en uitgangspunten. Dit geïntegreerd werken aan werk en welzijn zou de manier van werken moeten zijn binnen alle welzijns- en/of arbeidsbemiddelingsdiensten.

*“Er zouden meer zo van die samenwerkingsverbanden moeten opgezet worden.”* (centrale onderzoekscoördinator)

De coördinator ziet in de methodiek volgende *meerwaarde*:

- door aan de slag te gaan in het kader van welzijn (het in kaart brengen van de welzijnsthema's) en hiermee op maat en naar noodzaak van de werkzoekende aan de slag te gaan, krijg je als ankerfiguur een mandaat, groeit er vertrouwen;
- de ankerfiguur leert de werkzoekende beter kennen en begrijpen. Tevens groeit er wederzijds begrip, waardoor de ankerfiguur stapsgewijs aan de slag kan in het kader van werk;
- door inzicht te krijgen in welzijn, kan de ankerfiguur ook beter het tewerkstellings- en/of opleidingstraject uittekenen.

Volgend voorbeeld wordt ter illustratie toegevoegd:

*“Eén van de werkzoekenden in het project kreeg terug het hoederecht over haar kinderen doordat ze aan het werk was. Dit kon maar doordat de ankerfiguur ook welzijn (hier justitie) mee verder opvolgde.”*

Op de vraag of deze manier van werken tot (betere) *resultaten* heeft geleid, wordt geantwoord dat het een proces van vallen en opstaan is. Ook uit een moeilijke ervaring kunnen kansen groeien. Van belang is tevens het *innerlijk groeiproces*, niet alleen van de werkzoekende, maar ook van de ankerfiguur.

Voor de coördinator van VDAB Antwerpen situeren de positieve aspecten zich op meerdere terreinen. In de eerste plaats is er het enthousiasme en de hoge graad van *betrokkenheid* bij de teamleden aangaande het project, ondanks de caseload en de vaak moeilijke dossiers waarmee de ankerfiguren van VDAB te maken hebben. Bevorderend hiervoor was onder meer de goede *samenwerking* met CAW Metropool, met wederzijdse leermogelijkheden. Maar ook de goede *omkadering* van het project met duidelijke klijlijnen en de *positieve steun* vanuit en goede wisselwerking met het beleid (Centrale Dienst) - dat openstaat voor een verruimde werking -, droegen hiertoe bij.

Hierdoor konden ankerfiguren *pionierswerk* verrichten, waarbij er ruimte was om dingen uit te proberen (bijvoorbeeld de werkzoekende vergezellen bij een sollicitatiegesprek) en een integrale begeleiding op te zetten. Deze manier van werken geeft een completer beeld van de werkzoekende, zodat *maatwerk* nog beter ingevuld kan worden. De ankerfiguur behoudt het overzicht, en kan indien nodig meer gespecialiseerde vormen van hulpverlening (bijvoorbeeld schuldbemiddeling) inzetten. Ankerhulpverlening vermijdt dat teveel hulpverleners zich partieel met een multiprobleemsituatie bezig houden of dat werkzoekenden van het kastje naar de muur worden doorverwezen. Het is ook een manier om breuken (bij overdracht) in de hulpverlening zoveel als mogelijk te voorkomen.

Bovendien leidt deze manier van werken tot *andere resultaten* zoals op het gebied van welzijn. Deze kunnen de uitstroom naar opleiding/werk positief beïnvloeden. Ook de aandacht voor *nazorg* is voor VDAB een uniek gegeven. Ook het *belang* dat dit project krijgt op beleidsniveau en de *ruimte* die de projectcoördinator van VDAB Antwerpen krijgt om studiedagen en colloquia aangaande de armoedethematiek bij te wonen zijn positieve aspecten. Tot slot onderstreept VDAB Antwerpen het belang van de trajecten naar werk, zowel op financieel als op sociaal vlak.

*“De geleverde inspanningen tonen aan dat ‘werk’ structuur brengt in het leven. Niet alleen het financiële aspect is van belang, maar ook het opbouwen van een nieuw sociaal netwerk biedt een niet te onderschatten meerwaarde.” (coördinator VDAB Antwerpen)*

Voor de projectcoördinator van CAW Metropool heeft het project zowel een inhoudelijke als organisatorische meerwaarde.

*Inhoudelijk* was de focus op arbeid voor CAW Metropool als organisatie vrij nieuw. Dit was een positieve evolutie voor de organisatie. Hoewel arbeid reeds aandacht kreeg in de individueel gerichte hulpverlening, gebeurde dit - aldus de coördinator - nog te weinig. Intern bekijkt CAW Metropool nog hoe de organisatie ook in de toekomst actiever rond 'werk' kan werken. Mogelijke pistes zijn Arbeidszorg, maar ook sociale activering. Werken aan werk is niet alleen een nieuwe invalshoek voor CAW Metropool als organisatie, maar ook - en in de eerste plaats - voor de cliënt zelf. Werk maakt immers integraal deel uit van het leven van mensen. Participatie aan het project droeg tevens bij tot een *positieve(re) beeldvorming* van de VDAB. De aanvankelijke argwaan veranderde, mede door de open sfeer, in een positieve beeldvorming. Het betreft hier in het bijzonder de concrete samenwerking tussen medewerkers van CAW Metropool en de trajectbegeleiders van de VDAB. Ook het feit dat het project heel wat *allochtone personen in armoede* bereikt, is een belangrijk pluspunt en meerwaarde. Armoede is immers geen 'wit' gegeven. De groep van allochtonen in armoede blijft vaak buiten het bereik van hulpverleners en doelgroeporganisaties, waaronder de verenigingen waar armen het woord nemen. Positief is tevens de aandacht binnen de VDAB voor werkzoekenden in armoede.

Op *organisatorisch* vlak is vooral de '*vrije ruimte*' binnen het project - waaronder afspraken rond transmissie - een belangrijk pluspunt. Bovendien kregen de twee ankerfiguren van CAW Metropool de nodige *tijd en ruimte* om met de werkzoekenden aan de slag te gaan. Door 24 werkzoekenden te begeleiden in de voorziene 18 maanden kregen zij tijd om met werkzoekenden vertrouwen op te bouwen en een traject te lopen. Ze konden letterlijk tijd en ruimte maken voor mensen in armoede, meer geduld opbrengen, hen meer krediet geven en voor ieder van hen een individuele aanpak uitwerken. Ook werkzoekenden kregen op die manier meer tijd en ruimte, meerdere kansen, minder deadlines. Voor CAW Metropool is het één van de cruciale factoren om werk-welzijnstrajecten tot een goed einde te kunnen brengen, ook al heeft dit tot gevolg dat men minder werkzoekenden (wel intensiever) kan begeleiden. Tot slot was de deelname aan een project gefinancierd met Europese middelen (ESF) voor CAW Metropool een eerste - positieve - stap in dit nieuwe veld.

### **2.3 Bevorderende factoren en randvoorwaarden**

We polsten tevens naar de structurele en organisatorische voorwaarden om een dergelijke methodiek te implementeren.

Volgens de centrale projectcoördinator zijn *tijd en ondersteuning* (coaching) bieden aan trajectbegeleiders evenals *samenwerken* met welzijnspartners essentiële voor-

waarden. Dit laatste betekent elkaar beter leren kennen en groeien naar gedeelde inzichten. Niet vertrekken vanuit een defensieve houding, maar er samen voor gaan. Tijd geven om te netwerken en verder af te stemmen.

De projectcoördinator van VDAB Antwerpen onderstreept dat een *enthousiast team* met openheid naar elkaar een eerste belangrijke voorwaarde is om een dergelijk project te doen slagen. Daarnaast worden het *inlevingsvermogen*, de *motivatie* en de *beslagenheid* van de ankerfiguren op verschillende thema's genoemd.

*"In functie van het verruimend werken op vlak van welzijn en werk is een eerste noodzakelijke randvoorwaarde de beslagenheid van ankerfiguren in verschillende materies. Men moet weten met wie men contact dient op te nemen bij vragen en onduidelijkheden inzake ondermeer huisvesting, migrantenthematiek, enzovoort. Hierbij dient de ankerfiguur als facilitator om gerichte oplossingen te zoeken en dossiers te versnellen indien nodig. Een basisopleiding maatschappelijk werk of een sterke maatschappelijke oriëntering (bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk) is een belangrijke voorwaarde."* (projectcoördinator VDAB Antwerpen)

Ook de *ruimte* die ankerfiguren krijgen om te werken aan welzijn, zonder evenwel de focus op arbeid te verliezen, wordt als verrijkend ervaren.

*"Daar waar de reguliere begeleidingen doorgaans een uitstroom naar werk nastreven, biedt het ESF-project ruimte voor het wegwerken van drempels die de opstap naar werk of een opleiding belemmeren. Dit werken aan welzijn wordt als verrijkend ervaren en aanvullend op de manier van werken die ankerfiguren binnen VDAB doorgaans gewoon zijn. Het uitgangspunt blijft evenwel dat werk het uiteindelijke doel moet zijn, aangezien het een sleutel-element is om uit armoede te geraken."* (projectcoördinator VDAB Antwerpen)

De *tijd* creëren zodat de ankerfiguren een intensieve begeleiding kunnen garanderen is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Bovendien laat een dergelijk project waarbij werk en welzijn worden geïntegreerd toe om elkaar en elkaars werking beter te leren kennen en bestaande vooroordelen weg te werken of te nuanceren. Dit is evenwel een proces dat niet van vandaag op morgen plaatsvindt. Ten aanzien van *werkzoekenden* zijn vertrouwen in het project en de ankerfiguur, evenals het gemotiveerd zijn om werk binnen het vizier te houden, belangrijke voorwaarden. Tot slot wordt *kennisoverdracht* vanuit het pilootproject als onontbeerlijk beschouwd.

Voor CAW Metropool waren afspraken met de RVA een belangrijke basisvoorwaarde voor het welslagen van het project. Dit moet ook gegarandeerd worden bij een verbreding van het project in Vlaanderen. Andere belangrijke randvoorwaarden zijn het kunnen werken in een '*vrije ruimte*' zonder strikt bepaalde spelregels; het inbouwen van de nodige *flexibiliteit* (zowel in tijd als aanpak; zowel t.a.v. werkzoekenden als ankerfiguren); de mogelijkheid van *falen* en *herkansen* inbouwen; overlegmomenten tussen ankerfiguren voorzien. Samengevat geeft de coör-



dinator van CAW Metropool aan dat deze manier van werken tot betere resultaten heeft geleid dankzij volgende bevorderende factoren:

- de beschikbare tijd en vrije ruimte;
- de bepaling van het trajecttempo door de werkzoekende en externe omstandigheden;
- de goede samenwerking tussen de ankerfiguren en coördinatoren op het terrein, wat leidde tot uitwisselen van kennis en deskundigheid;
- het kunnen werken vanuit het wijkcentrum met een lage drempel;
- op maat kunnen werken en inspelen op de individuele noden en situatie van elke werkzoekende;
- de grote mate van vrijheid voor de ankerfiguren zodat zij hun deskundigheid ten volle konden inzetten.<sup>12</sup>

Volgend citaat illustreert het belang van een aanpak op maat.

*“Ik denk dat W<sup>2</sup>-trajecten pas effectief kunnen zijn als men aanvaardt dat werkzoekenden in armoede geen éénduidige groep zijn waarvoor een vooraf vastgesteld of uitgestippeld traject (zowel qua inhoud als timing) moet uitgewerkt worden. Belangrijk is om aan te geven dat de trajecten met deze doelgroep niet lineair verlopen, maar eerder een spiraalbeweging<sup>13</sup> maken, waarbij er met momenten terug afgezakt wordt. Dit kan zowel te maken hebben met factoren eigen aan de werkzoekende, maar ook aan externe factoren, zoals: de economische crisis en de huidige situatie van de arbeidsmarkt, de druk van het gezin op de betrokkene, de druk van de omgeving.”* (projectcoördinator CAW Metropool)

## 2.4 Knelpunten voor de organisatie

Naast de positieve aspecten en de uitdagingen polsten we tevens naar knelpunten voor de betrokken organisaties. Voor de centrale coördinator was het zetten van *mijlpalen* binnen dit project een belangrijk knelpunt. Instroom in een opleiding en uitstroom naar werk is voor VDAB een belangrijke parameter waar VDAB omwille van het beheerscontract niet omheen kan. Het zetten van mijlpalen binnen dit project was niet mogelijk aangezien de betrokkenen niet tot een consensus kwamen. De *positieve keerzijde* hiervan was dat het project aanleiding gaf tot het zoeken naar manieren om stappen van werkzoekenden die niet onmiddellijk leidden naar een tewerkstelling en/of opleiding te valoriseren. De in hoofdstuk 6 besproken W<sup>2</sup>-cirkels zijn hiervan een concreet resultaat. Ook de afgenomen empowermentschalen (hoofdstuk 7) zijn een manier om evoluties in kaart te brengen, evenals de gedetailleerd in kaart gebrachte trajecten. Naast het bepalen van de mijlpalen, was het *afstemmen* met de partners die niet rechtsreeks bij het project betrokken waren – in het bijzonder welzijnsactoren – een knelpunt.

<sup>12</sup> De ankerfiguren van CAW Metropool hadden een laptop met internetverbinding en een gsm ter beschikking. Dit was gemakkelijk en efficiënt bij een huisbezoek. Het liet hen toe om flexibel en mobiel te werken.

<sup>13</sup> Voor een gedetailleerde beschrijving van het spiraalmodel verwijzen we naar het handboek.

*“Niet iedere welzijnsorganisatie begrijpt waarmee je bezig bent. Ze hebben schrik dat je op hét welzijnsterrein komt, dat je rollen gaat overnemen enzovoort. Het is pas als je vanuit organisatieperspectief kijkt naar de werkzoekende, dat er dingen mislopen. Belangrijker is een gezamenlijke focus te vinden waar de werkzoekende mee gebaat is. Dit vraagt een verbrede kijk vanuit beide organisaties.” (centrale coördinator)*

Het vervallen in discussie en taakverdeling kan een knelpunt zijn binnen de methodiek van ankeren, waardoor de focus en het bepalen van een gezamenlijk (toekomst)perspectief verloren gaat.

Voor de coördinator van CAW Metropool was de grootste moeilijkheid en uitdaging het beleidsmatig afstemmen met de verwachtingen van VDAB. Dit speelde op twee terreinen: de *vaststaande trajecten* (in het pilootproject) en het *vervolgtraject*. Zo voelde CAW Metropool – zeker aanvankelijk – het discours van VDAB als (te) sterk lineair aan, met een (te) sterke focus op activering, werk en reguliere arbeid. Werken met mijlpalen, vaste termijnen, sanctiedreiging en het invoeren van werkzoekenden in een cliëntvolgsysteem was nieuw voor CAW Metropool. Deze aanpak ‘botste’ soms met de manier waarop CAW Metropool doorgaans werkt. Bovendien was er een verschil in visie over wat al dan niet een resultaat of mijlpaal (bijvoorbeeld het volgen van een cursus Nederlands voor allochtonen). Dit verschil in visie maakte dat geen consensus rond het stellen van mijlpalen werd bereikt (zie eerder). Bovendien legde VDAB de lat voor werkzoekenden erg hoog. Voor werkzoekenden in armoede is instroom in een opleiding of doorstroom naar een betaalde baan niet steeds realistisch binnen de voorziene tijdspanne. Van belang was voor CAW Metropool dat een flexibele (werk-)ruimte gevrijwaard bleef, in het bijzonder voor het werken met de doelgroep van arme werkzoekenden. Er werd dan ook gesuggereerd om *activering op maat van de werkzoekende* centraal te stellen, en niet op maat van de politiek of beleidsmakers. Dit impliceert dat, indien welzijnsgerelateerde problemen op de voorgrond staan, hieraan moet gewerkt worden, zonder de druk van ‘werk’ te voelen. Het hanteren van deze ‘souplesse’ was niet steeds eenvoudig, aangezien de druk tot uitstroom en doorstroom toch sterk werd gevoeld.

Een tweede knelpunt voor CAW Metropool was dat het concept van de *vervolgtrajecten* werd uitgezet zonder de conclusies van het lopende project af te wachten. De centrale coördinator geeft aan dat de uitbreiding van de geïntegreerde werken welzijnstrajecten in het kader van het WIP afgetoetst werd binnen de stakeholderswerking van de VDAB.

*“De stakeholders waren vragende partij om de individuele begeleiding binnen de VDAB te houden om zo breuklijnen in de begeleiding maximaal te vermijden. Dat CAW Metropool niet betrokken werd bij de verdere invulling betreurt ook VDAB. Voor de verdere uitwerking van het groepsgebeuren liet de VDAB zich inspireren door een project voor laaggeletterde werkzoekenden in armoede uitgewerkt te Genk. Aan de basis van dit Genkse project lag de*

*medewerking en de inspiratie van de ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting in dienst bij de VDAB. Dit project in Genk werd in samenwerking met partners uitgetekend en kende een dusdanig succes bij de doelgroep dat er nieuwe groepen van werkzoekenden werden opgestart. De duurtijd van het groepsgebeuren werd op vraag van de werkzoekende verlengd. Werkzoekenden gaven aan dat ze steun vonden in het groepsgebeuren, informatie kregen over welzijnsgerelateerde thema's en op een creatieve manier zochten naar jobs. Emancipatie en empowerment stonden centraal in het gebeuren. Dit maakte dat het groepsgebeuren flexibel werd aangepast aan de noden en de behoeften van de groep. Dit werd als een enorme meerwaarde beschouwd door de doelgroep zelf. Deze goede praktijk werd veralgemeend in het kader van het groepsgebeuren bij de uitwerking van het WIP."*  
(centrale coördinator)

CAW Metropool benoemde tot slot een aantal *factoren* die het behalen van resultaten *bemoelijkten*. Deze waren voornamelijk structureel van aard. De arbeidsmarkt is weinig aangepast aan de noden van de doelgroep, de moeilijkheid en complexiteit van sommige werkzoekendensituaties, de beperkte kennis van de Nederlandse taal bij een aantal werkzoekenden en de werkloosheidsval.

Voor de coördinator van VDAB Antwerpen was één van de voornaamste knelpunten dat de ankerfiguren van VDAB – in tegenstelling tot deze van CAW Metropool – *niet werden vrijgesteld* voor de begeleiding van de werkzoekenden in het kader van het project. Zij deden de begeleiding bovenop hun al zware caseload binnen hun reguliere opdracht. De coördinator van VDAB Antwerpen geeft tevens aan dat bij aanvang van het project de *kennis rond armoede* (m.i.v. de binnenkant van de armoede) binnen VDAB nog deels moest opgebouwd worden. Via de inschakeling van *ervaringsdeskundigen in de armoede* binnen de VDAB (sinds 6 à 7 jaar) en ervaringsuitwisseling met CAW Metropool in het kader van het pilootproject werd deze knowhow binnen VDAB Antwerpen versterkt. Bovendien heeft VDAB ervaren dat een *goede communicatie ten aanzien van externe actoren* (OCMW, Verenigingen waar armen het woord nemen, enzovoort) en een verduidelijking van de rol van VDAB in het kader van dergelijke projecten, waarbij VDAB open staat voor een voor hen niet vanzelfsprekend terrein, onontbeerlijk is.

## 2.5 Uitdagingen voor de organisatie

Voor de centrale coördinator bestond één van de uitdagingen er in om alles goed op elkaar af te stemmen. Het betrof zowel de afstemming tussen de VDAB-partner en CAW Metropool als daarnaast de afstemming van (verwachtingen uit) *beleid*, (de realiteit van de) *praktijk* en (de input van het) *onderzoek*. De grootste uitdaging was echter de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten verankerd te krijgen binnen de dienstverlening van de VDAB en ruimer. Dit impliceerde het komen tot een visie en een beleidsmatige consensus. De verankering van de werk-welzijnstrajecten in het Werk- en Investeringsplan (WIP) is hiervan het resultaat.

De coördinator van VDAB Antwerpen zag vooral de doelgroep en de nieuwe, verbrede aanpak als een uitdaging. Het ESF-project sloot mooi aan bij het 'sluitend maatpak', de nieuwe invulling van het VDAB-beleid met aandacht voor een meer persoonlijke benadering van de burger (werkzoekende) en de (pro)actieve contactopname met externe diensten zoals OCMW, huisvestingsmaatschappijen, GTB, enzovoort. Hierdoor ontstaat een verbrede werking.

*"Iedereen heeft competenties en talenten. Vanuit de kracht van de werkzoekende biedt VDAB maatwerk, met aandacht voor belemmeringen van de doelgroep."* (coördinator VDAB Antwerpen)

Voor CAW Metropool was een eerste uitdaging de samenwerking met een 'grote en ongekende' partner als de VDAB. Naast de genoemde *visie- en cultuuroverschillen* was ook het omgaan met de *weerstand en vragen binnen de organisatie* over samenwerking met VDAB en RVA (transmissie) een uitdaging. Deelname aan een dergelijk project daagde CAW Metropool uit om een genuanceerdere visie te ontwikkelen over activering en de rol van de eigen organisatie daarin. Niet iedereen binnen CAW Metropool heeft hier dezelfde visie. Er heersen verschillende opvattingen omtrent de invulling van activering en de mate waarin dit (alleen) betrekking heeft op inschakeling binnen het normaal economisch circuit. De noodzakelijke discussie en positionering die voortkwam uit deelname aan dit project was positief voor de organisatie in zijn geheel. Ook het betrekken van cliënten (werkzoekenden) in *actieonderzoek* was nieuw en heeft een aantal ethische consequenties.

### 3. Het vervolgproject

#### 3.1 Combinatie van individuele begeleiding en groepsluit

Voor het vervolgproject in het kader van het Werk- en investeringsplan (WIP) kiest VDAB voor de *combinatie* van individuele trajectbegeleiding (uitgevoerd door VDAB) en een - uitbested - *groepsluit*. Argumenten voor deze invulling (zoals eerder aangegeven) zijn:

- het groepsluit versterkt het individuele luik;
- groepswerking kan inspirerend en helend zijn (mede door het besef dat er nog andere werkzoekenden in dezelfde situatie zijn);
- groepswerking laat toe breed te focussen zonder door te gaan op individuele problemen. Het geeft ademruimte, werkzoekenden worden uit hun isolement gehaald en verbreden hierdoor hun netwerk (bijvoorbeeld door het ontstaan van nieuwe vriendschappen);
- in Genk blijkt groepswerking een positief effect te hebben.

Bij de projectcoördinatoren in Antwerpen polsten we naar hun mening over deze nieuwe invulling. De projectcoördinator van VDAB Antwerpen is van oordeel dat

groepswerking zeker *voordelen* biedt. De projectcoördinator van CAW Metropool stelt zich de vraag of zes maanden (dit is de initieel voorziene tijd voor het groepsluit) voldoende is om met mensen in armoede een 'groep' te vormen waarin met voldoende veiligheid zodat deelnemers niet alleen hun verhaal kwijt kunnen, maar ook iets van elkaar kunnen opsteken. Bovendien ligt het tempo van de bijeenkomsten (tot vier halve dagen per week in de initiële oproep) erg hoog. Hierbij stelt zich de vraag naar haalbaarheid, bijvoorbeeld qua kinderopvang en opvang tijdens schoolvakanties. Verder stelt CAW Metropool het verplichte karakter van het groepswerk in vraag. In een tweede oproep voor de uitbesteding van het groepsluit - die nog liep tijdens de finalisering van dit rapport - werd de timing, rekening houdend met deze bemerkingen, aangepast.

Bovendien heeft CAW Metropool moeite met het (initieel) vooropgestelde traject waarbij het individuele luik maximum achttien maanden mag duren en het groepsluit zes maanden.

*"Mensen in armoede hebben een meer individuele aanpak nodig waarbij met vallen en opstaan soms meer tijd nodig is dan 18 maanden om een succesvol traject te kunnen uitzetten. Mensen in armoede hebben geen vast stramien, geen strikte timing nodig. Zij moeten tijd krijgen om vertrouwen te geven. Een lineaire aanpak werkt niet voor maatschappelijk kwetsbare mensen. Zorg voor voldoende flexibiliteit waarbij mensen na één stap vooruit, soms ook twee stappen achteruit kunnen zetten. Dat is de basis van een geslaagd traject."* (projectcoördinator CAW Metropool)

### 3.2 Individuele begeleiding door VDAB - uitbesteding groepsluit

Zoals aangegeven staan in het vervolgetraject uitsluitend trajectbegeleiders van VDAB in voor de individuele trajectbegeleiding. Het groepsluit wordt uitbesteed. Dit wil, aldus de centrale coördinator, echter niet zeggen dat welzijnspartners worden 'buitengesloten'. Zo is het de bedoeling om de welzijnspartners in het kader van het WIP te betrekken via lokale stuurgroepen op LKC niveau evenals op centraal niveau.

De belangrijkste reden voor het 'binnenshuis' houden van de individuele begeleiding is dat VDAB *geen breuklijnen* in de trajectbegeleiding wenst aan te brengen. Bij tendering komen werkzoekenden na afloop van het project (in dit geval na 18 maanden) terug naar de VDAB. Dit is niet bevorderlijk voor het vertrouwen en botst met de maatpakidee voor werkzoekenden. Bij de projectcoördinatoren polsten we naar hun mening over de 'exclusieve' rol voor trajectbegeleiders van VDAB. De coördinator van VDAB Antwerpen is ervan overtuigd dat *verschillende organisaties met goede resultaten de doelgroep kunnen begeleiden*. Dankzij ervaringen uit het pilootproject en de nodige ondersteuning, zal VDAB het vervolg van het project optimaal kunnen begeleiden. Voor CAW Metropool baart vooral de invulling van het welzijnsluit zorgen.

*“Maatschappelijk werk is meer dan kennis van de sociale kaart en cliënten (werkzoekenden) naar een andere hulpverleningsdienst verwijzen. Het gaat over het uitwerken van een aanpak voor de problemen op alle levensdomeinen. We hebben het gevoel dat dit in het WIP-traject onderbelicht blijft.”* (projectcoördinator CAW Metropool)

### 3.3 Overdracht lopende trajecten

De trajecten uit het pilootproject kunnen doorlopen in het kader van het WIP. Voor de trajecten die opgestart werden binnen CAW Metropool betekende dit een overdracht naar een trajectbegeleider van VDAB. Een aantal werkzoekenden zetten deze stap naar het vervolgetraject. Deze mogelijkheid is door alle betrokkenen positief onthaald. CAW Metropool stelt zich evenwel de vraag of de voorziene caseload van 30 tot 45 werkzoekenden voor één trajectbegeleider realistisch is om met deze kansengroep een succesvol en op lange termijn gericht traject af te leggen. Bovendien voorziet het vervolgetraject dat 55% van de deelnemende werkzoekenden na 18 maanden in een succesvol arbeidstraject “met als eindresultaat een duidelijk traject met perspectief naar werk” zitten. Dit legt druk op trajectbegeleiders en werkzoekenden.

## 4. Opmerkingen, bedenkingen en suggesties

De projectcoördinator van CAW Metropool geeft nog volgende opmerkingen en suggesties mee:

- indien VDAB de begeleiding op vlak van welzijn opneemt, is een goede opleiding van de VDAB-trajectbegeleiders essentieel;
- met het oog op een verdere mainstreaming van projecten voor deze doelgroep is er is nood aan een bundeling van ervaringen uit de verschillende (piloot)projecten die VDAB opzet rond mensen in armoede (bijvoorbeeld de proeftuinen met de OCMW's, het project in Aalst, ...);
- voor allochtone werkzoekenden in armoede, met een beperkte kennis van het Nederlands, dient het volgen van lessen Nederlands gevaloriseerd te worden als een belangrijke, en noodzakelijke, mijlpaal;
- het feit dat het WIP 300 à 450 nieuwe armoedetrajecten voorziet is zeer positief. De timing roept evenwel heel wat vragen op, aangezien het actieonderzoek bij de start van de nieuwe trajecten nog niet was afgerond. Een pilootproject noopt tot het voldoende stilstaan bij en reflecteren over wat men aan het doen is en hoe men dit doet, zodat er de juiste conclusies uit getrokken kunnen worden;
- CAW Metropool is en blijft ook na afloop van het project voorstander van een ‘tandem-formule’, waarbij een trajectbegeleider van VDAB en een begeleider op vlak van welzijn werken rond eenzelfde werkzoekende. Dit leidt tot een gedeelde zorg rond een groep van werkzoekenden en een meer zuivere rol-opname.

De projectcoördinator van CAW Metropool sluit af met volgend citaat:

*“Zowel ikzelf als CAW Metropool zijn zeer blij dat we twee jaar geleden de beslissing hebben genomen om aan dit project/actieonderzoek deel te nemen. Het was een goede leerschool op basis van een inhoudelijk sterk project waarbij wederzijds respect tussen de verschillende partners gegroeid is. Ook het wetenschappelijk onderzoeksluik was/is een serieuze meerwaarde geweest.”* (projectcoördinator CAW Metropool)

De projectcoördinator van VDAB Antwerpen geeft tot slot volgende suggesties mee:

- met het oog op een uitbreiding van het project in de toekomst, wordt gesuggered om op basis van de opgedane ervaringen in het pilootproject een draaiboek uit te werken. (Dit kreeg concreet vorm in een handboek);
- voor zover inpasbaar in de tijdsplanning kan ook het opzetten van een ‘roadshow’ waarin de aanpak, inzichten en aandachtspunten worden toegelicht (in het ideale geval met getuigenissen van ankerfiguren) worden opgezet in functie van de ruimere bekendmaking van het project;
- er wordt nogmaals aangedrongen op een goede selectie van de ankerfiguren. Zij zijn immers de centrale spil in een dergelijk project.

De projectcoördinator sluit af met volgend citaat:

*“De VDAB is aangepast om op een correcte en laagdrempelige manier te kunnen omgaan met werkzoekenden uit verschillende doelgroepen. Bij deze doelgroep bieden onze ervaringsdeskundigen een niet te onderschatten troef.”* (projectcoördinator VDAB Antwerpen)

---

## **HOOFDSTUK 9**

# **HET PROJECT BEKEKEN DOOR DE BRIL VAN DE ANKERFIGUREN**

Dit hoofdstuk schetst de reflecties van de vijf ankerfiguren (trajectbegeleiders) op het project. Het betrof Carmen Flores, Cindy Fonteyne en Gust Dierckx van VDAB Antwerpen en Goedele De Winter en Tine Wtterwulghe van CAW Metropool. De schriftelijke reflectie van vier van de vijf ankerfiguren (twee van VDAB en twee van CAW Metropool) op het einde van het project (oktober 2010) vormt de basis, aangevuld met reflecties uit de face-to-face bevraging in januari-februari 2010. Waar relevant maken we een onderscheid tussen de invalshoek van VDAB dan wel CAW Metropool.

## **1. Projectverloop**

### **1.1 Betrokkenheid**

*“Eén van de rijkdommen van het project is de vrije keuze van de ankerfiguren om in dit project te stappen.”* (ankerfiguur)

Voor elk van de ankerfiguren was het een *eigen, positieve keuze* om zich voor het ESF-project te engageren. VDAB Antwerpen selecteerde ankerfiguren op basis van hun talenten, kennis, capaciteiten en persoonlijke interesses voor een meer inhoudelijke invulling van trajectbegeleiding in vergelijking met de klassieke trajectbegeleiding. Ook het openstaan voor nieuwe invalshoeken en methodieken speelde mee in de selectie. CAW Metropool sprak intern een collega aan en schreef een externe vacature uit.

### **1.2 Voorbereiding**

*‘Theoretisch’* waren de ankerfiguren voldoende voorbereid op hun taak in dit project. De driedaagse vorming vanuit Bind-Kracht en een tweedaagse interne vorming binnen VDAB rond armoede zorgden voor de nodige theoretische bagage. Een nauwe samenwerking tussen de ankerfiguren van CAW Metropool zorgde ervoor dat de later aangeworven collega zich snel inwerkte. Naast *‘theoretische’* kennis is voor een dergelijk project *praktijkgerichte kennis* nodig. Op dit vlak signa-



leerden ankerfiguren van VDAB dat zij bij de start van het project te weinig kennis hadden van welzijnsgerelateerde thema's, zoals sociaal recht (bijvoorbeeld de terugbetaling van kinderbijslag, echtscheidingsregelingen, enzovoort). Ook ontbrak zicht op waar men terecht kan voor budgetbeheer, een sociale woning, enzovoort. Eenzelfde hiaat speelde aanvankelijk bij de ankerfiguren van CAW Metropool voor opleidings- en werkgerelateerde aspecten. Ook het maken van een juiste inschatting van de capaciteiten van werkzoekenden en de meer technische aspecten van registratie volgens de VDAB-logica was aanvankelijk niet zo eenvoudig voor de ankerfiguren van CAW Metropool. De veelvuldige *uitwisseling* tussen beide organisaties zorgde voor ervaringsuitwisseling en informatieoverdracht.

### 1.3 Ondersteuning

Het ESF-project voorzag voor de ankerfiguren verschillende vormen van ondersteuning. *Informeel* was er de ondersteuning door de plaatselijke projectcoördinatoren, het overleg met de direct leidinggevenden en gesprekken met naaste collega's om even 'op verhaal te komen'. Meer *geformaliseerd* waren de teamvergaderingen, de overlegmomenten op initiatief van de centrale coördinator (VDAB Brussel) en de coachingdagen ondersteund door het Bind-Krachtteam. Over de driedaagse vorming vanuit Bind-Kracht bij aanvang van het project zijn de ankerfiguren unaniem positief. Over de begeleiding nadien op de coachingdagen lopen de meningen uiteen. De mogelijkheid tot het informeel delen en uitwisselen van ervaringen met collega-ankerfiguren en de inbreng van de ervaringsdeskundigen (zowel van VDAB als vanuit Bind-Kracht) was een meerwaarde. De ankerfiguren gaven aan veel te leren uit de casusbesprekingen. Hoe pakken andere ankerfiguren een probleem aan? Bij wie kan men terecht voor bepaalde werk- of welzijns-thematieken? Sommigen vonden de coachingdagen te weinig gestructureerd. Anderen waren van mening dat de visie van Bind-Kracht te sterk werd doorgedrukt. Ook was meer supervisie wenselijk.

*"Het had vanuit de coaching wat meer 'superviserend - lerend' mogen zijn om onze deskundigheid te vergroten."* (ankerfiguur)

### 1.4 Beschikbare instrumenten

Een goede intake essentieel in functie van een verdere uittekening van een traject. De bestaande *intakeleidraad* bleek echter te instrumenteel. De problematiek van mensen in armoede is veel breder dan wat via de intakeleidraad wordt verkend. Om aan dit hiaat tegemoet te komen, maakte het HIVA - geïnspireerd door het maatplan - een 'vignet' op om het profiel van de werkzoekende in kaart te brengen, onder meer rekening houdend met zowel werk- als welzijnsgerelateerde drempels en krachten.

Ook de bestaande *registratievelden* in het cliëntvolgsysteem van VDAB waren ontoereikend om de problematiek van personen in armoede en de stappen die met de doelgroep gezet worden in kaart te brengen. Zo is er geen ruimte voor bijvoorbeeld de gezinssituatie, kinderlast, financiële problemen, zorg voor een kind met een handicap, enzovoort terwijl dit allemaal factoren zijn die een traject naar werk kunnen bemoeilijken. Het vroegere registratiesysteem (AMI) bleek via afgeschermd velden meer mogelijkheden te hebben dan de huidige dossiermanager. Dit maakte dat de ankerfiguren, naast de formele registratie, gebruik maakten van papieren dossiers. Eén van de ankerfiguren verwijst naar het registratiesysteem 'Apach', gebruikt door het OCMW van Antwerpen. Dit systeem zou ruimte voorzien voor een 'globale indruk' over de cliënt/werkzoekende.

Ook de *overlegmomenten* (zie eerder) waren een belangrijk instrument voor het project.

## 1.5 Noodzakelijke competenties

Niet iedere trajectbegeleider of hulpverlener voelt zich geroepen om de begeleiding van mensen in armoede op te nemen en hierbij de rol van ankerfiguur te vervullen. Meermaals wijzen de ankerfiguren op het belang van een *eigen keuze* om deze rol op te nemen. 'Ankeren' vereist immers een specifieke aanpak en houding. Het betreft een combinatie van een gepaste *basishouding* en *technieken* die men zich kan eigen maken. Op basis van de individuele gesprekken brachten we een aantal competenties in kaart. Deze vormden een aanzet voor het functieprofiel voor de ankerfiguur in hoofdstuk 12.

## 1.6 Hoe verloopt de start van de begeleiding in de praktijk?

Hoewel iedere ankerfiguur een eigen aanpak had, vormden volgende stappen als het ware een rode draad bij de start van de begeleidingen: toeleiding en selectie, het eerste gesprek en de start van de begeleiding. Voor een meer gedetailleerde uitwerking van deze stappen en het vervolg hierop, geïntegreerd in het 'spiraalmodel', verwijzen we naar het handboek.

### 1.6.1 Toeleiding en selectie

CAW Metropool maakte het project bekend bij haar deelwerkingen. Deze bekendmaking zorgde voor de helft van de toeleidingen van werkzoekenden naar ankerfiguren van het CAW. De VDAB zorgde voor de overige toeleiding van werkzoekenden naar CAW Metropool. VDAB bracht werkzoekenden op verschillende manieren en door diverse actoren op de hoogte van het project. Dit gebeurde zowel door de ankerfiguren zelf (bijvoorbeeld voormalig tewerkgestelden in art. 60 §7 die door de ankerfiguur worden opgevolgd) als via de curatieve werking

waarbij sprake was van een 'warme overdracht'. Ook doorverwijzing vanuit de Lokale Werkwinkel was mogelijk. Bij het vervolgproject in het kader van het WIP is het van belang om de belangrijke toeleidende rol van welzijnsorganisaties zoals het OCMW en het CAW niet uit het oog te verliezen.

Na aanmelding ging de projectcoördinator van VDAB Antwerpen na of de werkzoekende in aanmerking kwam voor het project. Dit gebeurde ondermeer door een toets via het Rijksregister om na te gaan of de werkzoekende (g)een OCMW-uitkering heeft. Andere criteria waren dat de werkzoekende beantwoordde aan armoedecriteria (conform de 'knipperlichtenlijst' opgenomen in bijlage 5), wilde werken, geen acute verslavingsproblematiek had en geen medische, mentale, psychologische of psychiatrische problemen (de zogenaamde 'MMPP problematiek') kende. Na fiat van de lokale VDAB-projectcoördinator en wanneer dit paste binnen de caseload van de ankerfiguur, kon de begeleiding starten.

### 1.6.2 Het eerste gesprek

Na het fiat van de lokale VDAB-projectcoördinator trachtten de ankerfiguren een eerste afspraak te maken. Zij beschikten over het telefoonnummers van de werkzoekende. Uit de geregistreerde trajecten (zie hoofdstuk 5) en de input op de coachingdagen bleek dat vaak meerdere pogingen nodig waren om een werkzoekende in armoede te bereiken. Indien de werkzoekende gekend was binnen een andere deelwerking van CAW Metropool of de VDAB voorzagen de ankerfiguren een 'warme overdracht'. De eerste afspraak diende ter kennismaking en om het ESF-project te situeren. Er gebeurde een tweede aftoetsing of de werkzoekende bereid en gemotiveerd was om in het project te stappen. De werkzoekenden in begeleiding bij CAW Metropool ondertekenden een formulier waardoor de ankerfiguur toestemming kreeg tot AMI-dossier. De ankerfiguren van VDAB hebben automatisch toegang tot het elektronische dossier.

### 1.6.3 Start van de begeleiding

Bij aanvang van de begeleiding trachtten de ankerfiguren zicht te krijgen op: Wat is er aan de hand? Wat staat op de voorgrond? Welke mensen en diensten zijn betrokken? Welke culturele aspecten spelen mee? Centraal in de eerste contacten stond het opbouwen van een *vertrouwensrelatie*. Nadien konden verdere stappen worden gezet. Van veiligheid creëren naar stappen zetten tot zelf het traject in handen nemen (empowerment). Voor een uitgebreide beschrijving verwijzen we opnieuw naar het handboek.

Zoals in hoofdstuk 5 uitgebreid belicht, varieerde de *frequentie* van de begeleidingen sterk tussen de ankerfiguren (van wekelijks, 2- of 3-wekelijks tot maandelijks). Dit hangt onder meer af van de individuele context van de werkzoekende, bijvoor-

beeld in geval van een crisissituatie. Het *contact* met de werkzoekenden gebeurde op verschillende manieren, naargelang de situatie (in de Lokale Werkwinkel, bij CAW Metropool, via een huisbezoek, een bezoek aan het opvangtehuis, per telefoon, per mail).

## 2. Werken als ankerfiguur

De trajectbegeleiders speelden een cruciale rol in het project aangezien het werken met één ankerfiguur, die zowel welzijns- als werkgerelateerde thema's geïntegreerd en krachtgericht bestrijkt, centraal stond in het project. In de gesprekken polsten we naar hoe de ankerfiguren deze rol hebben ervaren.

### 2.1 Meerwaarde van de methodiek

#### 2.1.1 Meerwaarde voor de ankerfiguren

De ankerfiguren kijken voornamelijk positief terug op de manier van werken.

*"Zeer bevredigend, zowel voor de werkzoekende als voor mezelf."* (ankerfiguur)

Eén van de meest positieve aspecten - en tevens een belangrijke basisvoorwaarde - van de ankermethodiek waren de *vrijheid, tijd, ruimte* en *flexibiliteit* die ankerfiguren kregen voor het realiseren van een krachtgerichte en integrale begeleiding. Dit maakte dat de ankerfiguren met de 'persoon achter het verhaal' bezig konden zijn. Dat ze de problemen in hun *onderlinge samenhang* konden bekijken. Dat ze een echte *vertrouwensrelatie* konden uitbouwen en de opportuniteit kregen om *nieuwe aspecten* uit het werkveld te verkennen en hiermee vertrouwd te geraken. De ankerfiguren van CAW Metropool konden als 'generalist' (in plaats van specialist) optreden, iets wat in de welzijnssector de laatste jaren verloren is gegaan. De ankerfiguren van VDAB kregen op hun beurt de mogelijkheid om naast trajectbegeleider ook hulpverlener te zijn. Hierbij konden ze *uit het 'strakke keurslijf'* van de klassieke trajectbegeleiding stappen om meer *op maat* te werken, bijvoorbeeld via huisbezoeken, meegaan naar een dienst, enzovoort. Ankerfiguren konden samen met de werkzoekende op weg gaan en samen hindernissen wegwerken. Dit leidde tot een *mobilisering van krachten* bij de werkzoekende én bij de ankerfiguren. Het project was bovendien een erg leerrijke ervaring die - mede door de taakverruiming - tot een grotere *arbeidsvoldoening* leidde. Twee ankerfiguren getuigen.

*"De trajectbegeleider krijgt de kans om 'in de diepte' te werken en werkzoekenden ervaren dit als vertrouwensvol. Dit is de basis voor een dynamisch proces dat op gang kan worden gebracht. Dit mobiliseert kracht bij zowel de werkzoekenden als bij de trajectbegeleider."* (ankerfiguur CAW)

*“In een ‘klassiek’ traject gaat de trajectbegeleider uit van de inzetbaarheid van de werkzoekende. In het kader van dit project gaat de ankerfiguur op verschillende levensdomeinen meer in de diepte kijken om op die manier de puzzel bijeen te leggen. Dit is een belangrijke uitdaging, maar scheidt ook veel voldoening indien de ankerfiguur er in slaagt de puzzel te vervolledigen.” (ankerfiguur VDAB)*

### 2.1.2 Meerwaarde voor de werkzoekenden

De meerwaarde voor de werkzoekenden lag onder meer in de *vraaggestuurde en globale aanpak* van problemen.

*“Het kan niet de bedoeling zijn dat de werkzoekenden in armoede zich moeten plooiën naar de bestaande complexiteit in de hulpverlening. Er ontstaat een nieuw soort ‘onwetendheid’ door de complexiteit van wetgeving en versnippering van organisaties. Door vraaggestuurd te werken, overstijgt men gedeeltelijk deze complexiteit. Bovendien neemt hierdoor het vertrouwen van de werkzoekende in de begeleiding/ankerfiguur toe.” (ankerfiguur CAW)*

Dankzij de geïntegreerde aanpak konden werkzoekenden met elke vraag bij de ankerfiguur terecht. Dit creëert *overzichtelijkheid*.

*“Het ‘van het kastje naar de muur’ maakt plaats voor één centrale figuur die partners betreft zonder dat werkzoekenden telkens weer opnieuw hun vaak pijnlijk verhaal moeten doen.” (ankerfiguur CAW)*

*“Eén centraal figuur werkt beter dan 10 verschillende figuren van evenveel verschillende diensten.” (ankerfiguur CAW)*

Ook liet de integrale benadering, geïnspireerd door het empowermentparadigma, toe dat werkzoekenden op hun *krachten* werden aangesproken, wat hun gevoel van *eigenwaarde* vergrootte. Dit illustreert het belang van het doorlopen proces, eerder dan de behaalde instroom- en doorstroomcijfers.

*“Door deze werkwijze worden mensen in hun zelfwaarde gevaloriseerd. Uitstroom is daarom niet direct een goede barometer.” (ankerfiguur VDAB)*

*“Het mooiste wat één van de werkzoekenden heeft verteld op het einde van het project was: ‘ik durf terug een beetje in mezelf te geloven ...’” (ankerfiguur CAW)*

Het belang van een *integrale benadering* van werk én welzijn en het werken op maat werd hierbij sterk onderlijnd.

*“Het was zeer duidelijk dat de werkzoekende in armoede niet alleen nood heeft om werk te zoeken, maar dat er problematieken zijn die dringend een oplossing nodig hebben.” (ankerfiguur VDAB)*

*“Door op maat en tempo van de werkzoekende te werken zullen bepaalde stappen volgens mij sneller gezet worden.” (ankerfiguur CAW)*

### 2.1.3 Meerwaarde op vlak van netwerkvorming

De meerwaarde van het *gezamenlijk betrekken* van VDAB en CAW Metropool bestond onder meer in de *netwerking* die daaruit voortvloeide, de *ervaringsuitwisseling*, de *verpersoonlijking* van de samenwerking, het leren kennen van elkaars *visie* en gebruik kunnen maken van elkaars *kennis* en *aanbod*. Diensten kregen hierdoor ‘een gezicht’ en bepaalde *vooroordelen werden weggewerkt*. Zo bleek de VDAB niet de ‘boeman’ zoals vaak werd gedacht.

*“Samen hetzelfde doel nastreven en dezelfde uitgangpositie innemen en daarbij kunnen gebruik maken van elkaars kennis en aanbod.” (ankerfiguur CAW)*

Ook met andere actoren (bijvoorbeeld OCMW, Tempo Team, GTB, RVA, ...) legden ankerfiguren contacten en kwamen ze tot afspraken. Dit gebeurde onder meer via het *individueel cliëntoverleg* (in het handboek omgedoopt tot W<sup>2</sup>-overleg) waarin de rol van ankerfiguur concreet gestalte kreeg. Hierbij gingen zowel de werkzoekende als de betrokken diensten samen rond de tafel zitten om de ‘puzzelstukjes bijeen te leggen’ en duidelijkheid te scheppen in de situatie van de werkzoekende. Een dergelijk overleg werd doorgaans als bevredigend voor de verschillende partijen ervaren. Duidelijke afspraken om rolverwarring te vermijden bleken evenwel een must.

Tot slot werd de opvolging van het project vanuit onderzoek als een meerwaarde aangestipt.

## 2.2 De belangrijkste knelpunten

### 2.2.1 Voor de ankerfiguren

Voor de ankerfiguren van VDAB was één van de belangrijkste knelpunten dat men deze begeleidingen *bovenop* de bestaande – al zware – *caseload* moest doen. Hierdoor hadden de ankerfiguren (te) weinig tijd om de werkzoekenden in het project op de meest gepaste manier verder te helpen.

*“Ik blijf het moeilijk hebben met een belofte te maken die je niet kunt waarmaken. Als je tegen iemand zegt ‘ik ga voor u de persoon zijn die er mee zijn schouders onder zet en ik ga met u op weg gaan’, dan vind ik niet dat ik drie dagen niet bereikbaar mag zijn en dat gebeurt nu wel. Dat is nu eenmaal de realiteit en de boodschap die ik nu breng is ‘half’. Ik ga proberen er zoveel mogelijk te zijn, maar ik heb ook mijn gewoon werk. Er gaan perioden zijn dat ik niet bereikbaar zijn, bijvoorbeeld omwille van het geven van een oriëntatiecursus of taken in detentie of klassieke trajecten.” (ankerfiguur VDAB)*

Ook gebrek aan een (*privé*-)ruimte om gesprekken te voeren en de *onbereikbaarheid* voor werkzoekenden en collega's bij afwezigheid van de ankerfiguren (door het niet beschikken over een werk-gsm) waren tekorten, evenals een *naaste collega* die op de hoogte is van het project om even bij 'op adem' te komen. Ook bleek VDAB bij aanvang (nog) niet klaar voor het integraal begeleiden van werkzoekenden in armoede. Hierbij doelt men op de beperkte kennis over en ervaring met het 'welzijnsluik'.

*"Onze organisatie is er nog niet klaar voor, alles moet nog uitgezocht worden. Collega's hebben snel de neiging om dossiers door te schuiven."* (ankerfiguur VDAB)

Tot slot diende VDAB zijn verbrede rol telkens opnieuw te positioneren (en te verdedigen) ten aanzien van andere actoren in het welzijnsveld (in het bijzonder het OCMW). Enerzijds was er sprake van een 'territoriumtwist', anderzijds werd en wordt VDAB nog vaak als controlerend, sluitend en dwingend gepercipieerd door welzijnsactoren en blijft op het terrein nog vaak de verwarring tussen de rol van VDAB versus RVA bestaan.

Voor de ankerfiguren van CAW Metropool bleef, naast de beperkte kennis van arbeidsmarktgerelateerde informatie, het gebruik van het *registratiesysteem* van VDAB gedurende het ganse project een knelpunt. Dit zowel omwille van een mentale weerstand (het verplichtende karakter en de angst voor sanctionering van de werkzoekende) én de eenzijdige focus op werkgerelateerde aspecten (geen mogelijkheid om vooruitgang op vlak van welzijn te registreren). Het is één van de illustraties waaruit een verschillende visie op activering of hulpverlening in het algemeen blijkt. Hoewel er hierin toenadering tussen beide organisaties kwam, en vooral respect en waardering voor elkaars werk, leidde het project niet tot een gemeenschappelijke visie. Een ankerfiguur van VDAB verwoordt het als volgt:

*"Voor ankerfiguren van CAW Metropool hebben mensen rechten, maar zelden werd de nadruk gelegd op de plichten. Misschien zijn we als ankerfiguren van VDAB té zeer doordrongen door de activeringsgedachte."* (ankerfiguur VDAB)

Aandachtspunten bleven de *tijdsintensieve verplaatsingen* naar en met de doelgroep, de *druk op collega's* bij het op verplaatsing werken van de ankerfiguren en de afbakening van de *beschikbare tijd* in relatie met de andere taken die de ankerfiguren te vervullen hadden.

### 2.2.2 Voor de werkzoekenden

Hoewel de werkzoekenden in de loop van het project vooruitgang boekten, was dit niet steeds toereikend om voor het einde van het project de stap naar een opleiding of de arbeidsmarkt te zetten. De *complexiteit van armoede* en het voort-

durende gebrek aan geld en middelen maakt dat veel energie en tijd gaat naar 'overleven'.

*"Bij meerdere werkzoekenden komt er een klein beetje meer zelfvertrouwen, maar er is nog heel veel te doen op verscheidene vlakken."* (ankerfiguur VDAB)

Naast de complexiteit van armoede, speelt ook de complexiteit van de samenleving werkzoekenden in armoede parten. Ook de *beperkte uitstroommogelijkheden* bemoeilijken de doorstroom naar een job.

*"De complexiteit van armoede, het ontbreken van geldmiddelen, steeds weerkerende financiële problematiek wegens complexiteit van juridische regels, bijvoorbeeld rond alimentatie."* (ankerfiguur CAW)

*"Zo komen mensen in kansarmoede niet automatisch in aanmerking voor bijvoorbeeld een sociale werkplaats, terwijl dit juist een mooie instapkans zou kunnen betekenen voor hen."* (ankerfiguur VDAB)

Ook *vooroordelen* ten aanzien van mensen in armoede bemoeilijken de begeleiding naar de arbeidsmarkt.

*"Het beeld van mensen in armoede in de samenleving is negatief en meedogenloos. Als je wil werken is er werk, is een veel te eenvoudige voorstelling en gaat voorbij aan zowel de complexiteit van leven in armoede als aan de manier waarop arbeid in onze samenleving is georganiseerd."* (ankerfiguur CAW)

Bijkomende knelpunten voor het zetten van stappen naar de arbeidsmarkt waren de gebrekkige kennis van het *Nederlands* bij een aantal allochtone werkzoekenden en de *leeftijd* van sommige deelnemers (50+).

### 2.2.3 Uitbouw van een netwerk

De (nog steeds te) *hoge muren* tussen de verschillende organisaties die betrokken zijn op mensen in armoede blijft een knelpunt. In het ideale geval laat een dergelijk project toe dat enerzijds ankerfiguren en werkzoekenden elkaar beter leren kennen en anderzijds dat ook ankerfiguren en andere actoren in het netwerk meer zicht krijgen op elkaar en elkaars werking. Het ESF-dossier vermeldde dat de ankerfiguren in dit project voldoende tijd, ruimte en flexibiliteit zouden krijgen om een *netwerk* op te zetten en te contacteren. Uit de bevraging bleek echter dat binnen het project weinig tijd overbleef om een netwerk met (voornamelijk) arbeidsmarktgerelateerde actoren uit te bouwen (bijvoorbeeld Jobkanaal, Resoc,



projectontwikkelaar diversiteit). Hierdoor had men het gevoel essentiële informatie te missen die erg bruikbaar kon zijn in het kader van dit project.<sup>14</sup>

In functie van het werken met deze doelgroep verwachtten de ankerfiguren tevens een meer *proactieve aanpak* van deze organisaties. Deze aanpak kan er uit bestaan dat in overleg met ankerfiguren werkzoekendenprofielen worden overlopen. Vervolgens gaat men samen de verder te zetten stappen na. Hier zijn veel meer *verbindingen* nodig. Dit betekent dat de ankerfiguur een netwerk heeft én dat dit netwerk voeling heeft met de doelgroep van werkzoekenden in armoede. In dit verband dienen werkgevers(organisaties) nog sterk bespeeld te worden. Welke inspanningen hebben zij over voor werkzoekenden in armoede? Daarnaast is er nood aan een *intensifiëring van het bestaande netwerk* (bijvoorbeeld met OCMW, opleidingscentra, aanbieders WEP+, enzovoort). Doordat ankerfiguren een beter zicht krijgen op de werkzoekenden, kan men andere actoren beter informeren, wat het welslagen van een traject alleen maar ten goede kan komen.

#### 2.2.4 De rol van de ervaringsdeskundigen

De ankerfiguren van CAW Metropool hadden geen duidelijk zicht op de rol van de ervaringsdeskundigen in de armoede in dit project. Hun rol werd niet duidelijk geëxpliciteerd. Dit neemt niet weg dat de ankerfiguren de inbreng van de ervaringsdeskundigen in de coachingdagen zeer waardevol achtten.

### 2.3 De belangrijkste uitdagingen

#### 2.3.1 Binnen de eigen organisatie

Voor de ankerfiguren van VDAB was één van de uitdagingen ten aanzien van de *eigen organisatie* de collega's en interne diensten te overtuigen van het nut van het project. In functie van een intern 'traject op maat' is het bovendien wenselijk om de samenwerking binnen de eigen organisatie (bijvoorbeeld met de diensten bemiddeling en opleiding verder te stroomlijnen. Interne regels zorgden voor (node-loze) vertragingen. Zo moet een werkzoekende bijvoorbeeld eerst deelnemen aan een algemene informatiesessie over opleidingen alvorens individuele informatie te kunnen krijgen. Ook al is VDAB bereid om meer flexibiliteit in te voeren, in realiteit bleek dit nog niet voldoende uitgebouwd.

---

<sup>14</sup> Dit thema vormt de insteek van een nieuw onderzoek 'Duurzame tewerkstelling van mensen in armoede' dat in de loop van 2010-2011 door het HIVA in samenwerking met het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen wordt uitgevoerd. Dit gebeurt in opzicht van VIONA.

### 2.3.2 Naar andere organisaties

Ten aanzien van *andere organisaties* – de sociale sector – was een belangrijke uitdaging het verkrijgen van (h)erkenning voor de nieuwe inbreng van VDAB en de rolverschuiving die daarmee gepaard ging. In het vorige hoofdstuk gaven we aan dat CAW Metropool voor een gelijkaardige uitdaging stond.

### 2.3.3 Voor het functioneren als ankerfiguur

Voor het eigen functioneren als *ankerfiguur* was, naast het verbreden van de focus naar werk en welzijn, het een uitdaging om de eigen (mentale) grenzen te overschrijden en samen met de mensen in zeer complexe situaties toch stappen te ondernemen. Ankerfiguren kwamen in contact met leefwerelden gekenmerkt door andere waarden, normen, taalgebruik en crisissituaties. Het onbevooroordeeld kunnen kijken naar de realiteit van mensen was hierbij een uitdaging, evenals het zoeken naar een balans tussen rekening houden met de (vaak complexe leef)situaties van de werkzoekende enerzijds en het behalen van resultaten anderzijds, de vervaging van de werkzoekende-hulpverleningsrelatie en het bewaken van de eigen grenzen. Dit laatste vertaalde zich in de vraag hoe ver een ankerfiguur moet meegaan in die waarden en waar de begeleiding stopt en noodgedwongen wordt overgedragen aan een andere dienst, bijvoorbeeld in geval van intrafamiliaal geweld. Ook *samen durven falen* was een uitdaging.

*“Als ankerfiguur dient men geïntrigeerd te zijn door de vraag ‘waarom lukt iets niet?’. Het antwoord op deze vraag kan bij iedere werkzoekende anders zijn. Een dergelijke aanpak vraagt tijd, energie en de bereidheid om ook zelf als ankerfiguur te kunnen falen. Niet steeds is een voorgestelde stap de juiste.”*

Ook was het voor ankerfiguren niet gemakkelijk om deze vorm van begeleiding concreet in hun *agenda* in te plannen. Er moest steeds ruimte worden voorzien voor onvoorziene omstandigheden, uitgestelde afspraken, enzovoort. Het project voorzag tevens nazorg indien werkzoekenden aan het werk waren of in een opleiding zaten. Werkenden begeleiden tijdens de werkuren (van de ankerfiguur) was geen evidentie en vergde de nodige flexibiliteit.

Bovendien kwamen ankerfiguren in het *spanningsveld* terecht tussen de druk van het project om resultaten te behalen (*korte termijn*) versus werken aan een duurzame arbeidssituatie en duurzaam welzijn (*lange termijn*). Voor werkzoekenden in armoede bleek het creëren van een context waarin werkzoekenden kunnen groeien essentieel. In het handboek spreken we in dit geval van ‘willen’, ‘kunnen’, ‘durven’ en ‘kansen’.

*“Er bestaat niet zoiets als een sluitende aanpak die altijd tot resultaat leidt, zeker niet op korte termijn. Vaak loopt het al gedurende een lange tijd (soms over generaties zelfs) moei-*

*lijk. Ik geloof wel dat het creëren van een context waarin werkzoekenden kunnen groeien vaak leidt tot groei. In elk geval heb ik steeds ervaren dat er veel goede wil bestaat bij werkzoekenden om het goed te doen.” (ankerfiguur CAW)*

Aansluitend bij het empowermentgedachtengoed werd er van uitgegaan dat armoede geen (uitsluitend) individueel probleem is, maar tevens een maatschappelijke component heeft. Dit bracht als uitdaging mee dat ankerfiguren op zoek gingen naar een goede balans tussen enerzijds ‘wat vraag je van de werkzoekende’ en anderzijds ‘wat kan er aangeboden worden’. De huidige economische recessie was hier een knelpunt, maar tegelijk een uitdaging. Een uitdaging die ankerfiguren echter niet alleen aankunnen. We spreken hierbij van een *gedeelde verantwoordelijkheid*.

*“Er is nood is aan een uitgebreide samenwerking met verschillende actoren, waarbij de werkzoekende steeds kan terugvallen op de initieel aangeduide ankerfiguur. Zo dienen er allianties te worden aangegaan in functie van het ‘werkgeversluik’, bijvoorbeeld met diversiteitsmanagers, jobhunters, VOKA. In het ideale geval gebeurt dit ‘in duo’.”*

Hierbij aansluitend stelde zich de belangrijke uitdaging om opleidingsinstanties en werkgevers te *sensibiliseren* zodat ze meer begrip voor mensen in armoede zouden hebben en rekening houden met wat leven in armoede betekent. Zoals eerder aangegeven, gaat het niet (alleen) om ‘niet willen’, maar (ook) om ‘niet kunnen’ en niet de nodige ‘kansen’ krijgen.

#### 2.3.4 Voor de werkzoekenden

Ten aanzien van de *werkzoekenden* was het een uitdaging om mensen uit hun isolement te halen en hen terug *hoop* te geven. Via het zoeken naar hun droom was de volgende uitdaging het in kaart brengen van de drempels die de droom in de weg stonden en de aanwezige krachten om eerste stappen te zetten. Alvorens ankerfiguren zover waren, was in realiteit vaak al een hele weg afgelegd waarin onder meer het opbouwen van vertrouwen en het creëren van een solide basis centraal stond.

*“We moeten de werkzoekenden uit hun isolement halen en deze mensen hebben zich na enige tijd zo aangepast aan hun situatie dat dit zeer moeilijk is.” (ankerfiguur VDAB)*

*“Een aantal mensen terug geloof geven dat ze een plaats kunnen vinden in de samenleving. Op die manier kunnen deze armen als ‘ambassadeurs’ fungeren voor andere armen die als ‘hopeloos’ bestempeld worden.”<sup>15</sup>*

<sup>15</sup> Het is niet uitgesloten dat een dergelijk project tevens bij de trajectbegeleiders een verandering te weeg brengt, waardoor zij minder snel zullen spreken van ‘onbemiddelbare’ werkzoekenden. Dit werd evenwel niet expliciet bevraagd en onderzocht.

Het omgaan met de complexiteit van armoede bij *allochtonen* was een bijkomende uitdaging, evenals de realiteit van de werkloosheidsval en het uitbreken uit een vicieuze cirkel van verwachtingen en verplichtingen ten aanzien van de omgeving van de werkzoekende.

*“Sommigen zeggen ook openlijk dat ze liever niet gaan werken omdat ze dan ‘andere’ voordelen verliezen. Ook blijkt dat de vriendenkring of directe omgeving ‘gewend’ is dat ze op hen kunnen vertrouwen om allerlei klusjes op te knapen.”* (ankerfiguur VDAB)

## 2.4 Bevorderende factoren en randvoorwaarden

### 2.4.1 Een juiste selectie en detectie

Een traject op maat start bij een juiste *selectie* (en *detectie*) van de doelgroep. Hoewel mensen met een zogenaamde MMPP-problematiek (medische, mentale, psychiatrische of psychische problematiek) initieel niet voor het ESF-project in aanmerking kwamen, kwam tijdens het project mentale achterstand bij een aantal werkzoekenden aan het licht.

### 2.4.2 Tijd ruimte en flexibiliteit voor ankerfiguren ...

Daarnaast gaven we meermaals aan dat er nood is aan *tijd, ruimte en flexibiliteit* voor ankerfiguren om te kunnen ankeren. Dit vertaalt zich onder meer naar een realistische caseload (een beperkt aantal trajecten) en flexibiliteit naar duurtijd en intensiteit afgestemd op het tempo en de situatie van de werkzoekende, een ondersteunende en vertrouwen gevende leiding die vrijheid biedt om te taak van ankerfiguur naar eigen inzicht in te vullen en indien nodig buiten de werkuren en de vaste locatie te werken, tijd om een duurzame hulpverleningsrelatie op te bouwen, een infrastructuur die een ‘warm onthaal’ en vertrouwelijke gesprekken mogelijk maakt, bereikbaarheid per gsm, een portable om op huisbezoek sollicitaties op te volgen, onafhankelijke supervisie en een duidelijke communicatie van de werkwijze naar collega’s binnen de dienst.

*“De caseload moet afgestemd zijn op het concept ‘ankerfiguur’ en impliceert de zorg voor een beperkt aantal werkzoekenden.”* (ankerfiguur CAW)

*“Onze gebouwen zijn mensonvriendelijk: geen privacy, telefoon rinkelt constant, drukte, waardoor mensen dichtklapten. In hun eigen vertrouwde omgeving waren ze anders.”* (ankerfiguur VDAB)

*“Tijd om een duurzame hulpverleningsrelatie op te bouwen waardoor het vallen en opstaan samen gedragen kan worden.”* (ankerfiguur CAW)

Daarnaast is kennis en toepassing van maatschappelijk werk en de sociale kaart een randvoorwaarde om met de doelgroep van werkzoekenden in armoede een zinvol traject te kunnen afleggen.

#### 2.4.3 ... en werkzoekenden

Ook werkzoekenden in armoede hebben tijd en ruimte nodig. Om met deze doelgroep resultaten te boeken is *langdurige begeleiding* door één persoon essentieel. Vaak gaat het om een aaneenschakeling van *kleine successen* op één bepaald domein, bijvoorbeeld een betere huisvesting, schulden onder controle krijgen, een cursus met succes beëindigen, in een opleiding mogen stappen. Een aanmoedigende houding van de ankerfiguur, ook bij tegenslagen, bleek onontbeerlijk. Deze kleine successen in kaart brengen is maar mogelijk met een *aangepast registratiesysteem*. In het huidige cliëntvolgsysteem (CVS) zijn heel wat stappen die met de arme werkzoekende gezet worden niet zichtbaar. Er is nood aan een manier van registreren die niet alleen de 'harde' resultaten (instroom en doorstroom) zichtbaar maakt, maar het ganse proces dat met de werkzoekende wordt afgelegd.

#### 2.4.4 Samenwerking met een waaier aan actoren

Bovendien vergt het werken met werkzoekenden in armoede *samenwerking* met een ruime waaier aan actoren. Zo moet de RVA meegaan in het verhaal en is de uitbouw van een netwerk tussen actoren op vlak van werk en welzijn essentieel voor het slagen van een  $W^2$ -traject. Dit moet in de toekomst verder uitgewerkt worden.

*"Bij deze materie moet er nog meer samengewerkt worden, niet alleen tussen CAW en VDAB, maar nog meer met andere instanties die deze problematiek goed kennen. (...) Er wordt veel gesproken maar zeer weinig gedaan. Er moet meer samenwerking komen tussen al de partijen die iets met deze materie te maken hebben."* (ankerfiguur VDAB)

Ook ten aanzien van het *centrale beleid* onderstrepen de ankerfiguren het belang van investeren in langdurige trajecten.

*"Er is nood aan de overtuiging van het beleid dat investeren in langdurige trajecten voor mensen in complexe situaties ethisch handelen is en bovendien op lange termijn kostenbesparend."* (ankerfiguur CAW)

#### 2.4.6 Bijkomende randvoorwaarden

Naast bovenstaande randvoorwaarden suggereren de ankerfiguren het belang van voldoende en betaalbare kinderopvang, voldoende en toegankelijk aanbod Nederlands voor anderstaligen en een menselijke aanpak.

*“Mensen als mens benaderen en niet als ambtenaar en afstappen van het rechten en plichtendiscours . In plaats daarvan is het beter om te wijzen op de te volgen spelregels.”*

Samengevat kunnen we dus stellen dat W<sup>2</sup>-trajecten maar kunnen slagen dankzij en met behulp van W<sup>2</sup> organisaties, W<sup>2</sup>-netwerken, W<sup>2</sup>-beleid en W<sup>2</sup>-meetinstrumenten.

### 3. Het vervolgproject

De ankerfiguren zijn zeer positief over het feit dat het project een vervolg krijgt in het kader van het WIP. Over de invulling van het vervolgproject (de trajecten in het kader van het WIP) lopen de meningen van de ankerfiguren echter uiteen. Vooral bij de - verplichte - deelname aan het *groepsluik* (wat indruist tegen de maatwerkfilosofie) zijn er bedenkingen.

*“Individuele contacten verlopen in het begin zeer stroef en ik denk dat deze mensen in groep zich niet gaan ‘bloot’ geven.”* (ankerfiguur VDAB)

*“Sommige werkzoekenden zullen zeker baat hebben bij ook een groepsgerichte aanpak, maar vanuit het belang van vraaggestuurd werken denk ik dat individueel moet worden bekeken of het werken in groep voor deze of gene werkzoekende een meerwaarde heeft.”* (ankerfiguur CAW)

Ook het exclusief voorbehouden van de individuele begeleidingen aan trajectbegeleiders van VDAB wordt met gemengde gevoelens onthaald. Voor werkzoekenden in armoede is het van belang om de begeleiding open te trekken naar *andere instanties*. Dit sluit aan bij de onderzoeksvraag ‘welke organisatie het meest aangewezen is om integrale werk-welzijnstrajecten aan te bieden?’ De antwoorden illustreren dat iedere organisatie zijn meerwaarde heeft en dat vooral *samenwerking* (ook met andere instanties buiten CAW en VDAB) en *vraaggestuurd werken* (d.i. vertrekken van de capaciteiten en noden van de werkzoekenden) van belang zijn. Bij de meerwaarde van het gezamenlijk betrekken van VDAB en CAW gaan we hier verder op in.

*“Samenwerking versterkt de knowhow bij beide organisaties. Dat is in het voordeel van de werkzoekende.”* (ankerfiguur CAW)

*“Met een brede kijk op werkzoekenden in armoede en een switch van aanbodgestuurd naar vraaggestuurd denk ik dat VDAB aangewezen is om trajecten naar duurzame arbeid te realiseren. Zij hebben een grotere expertise op vlak van tewerkstelling dan het CAW. Wat zij van het CAW zouden kunnen gebruiken is de wijze waarop in die sector werk wordt gemaakt van het vraaggestuurd werken. Integrale trajectbegeleiding vanuit de VDAB vereist een vlotte samenwerking tussen VDAB en CAW en zal de werkzoekenden zeker ten goede komen.”* (ankerfiguur CAW)

Hoewel de mogelijkheid tot *overdracht* van werkzoekenden uit het pilootproject naar het vervolgproject een goede zaak is en de ankerfiguren van VDAB hopen op dezelfde manier te kunnen verderwerken, stelt men zich vooral vragen bij de overdracht van werkzoekenden van CAW Metropool naar VDAB.

*“Voor enkele werkzoekenden gaat dit zeer moeilijk worden. Bij de meesten zal het zijn ‘de volgende begeleider in de rij’.”* (ankerfiguur VDAB)

Ook de vooropgestelde caseload in het vervolgproject baart zorgen.

*“Het aantal trajecten dat de trajectbegeleiders in de vervolgtrajecten zullen moeten opnemen baart mij wel wat zorgen. De overweging dat de combinatie individueel en in groep een zwaardere caseload toelaat, gaat voorbij aan mijn persoonlijke ervaringen in het project.”* (ankerfiguur CAW)

Belangrijk bij de start van het vervolgproject is dat de samenwerking met derden (die groepsgedeelte gaan organiseren) vooraf duidelijk kenbaar wordt gemaakt. Tot slot betreuren de ankerfiguren dat de conclusies uit het onderzoek niet werden afgewacht om de methodiek van de trajecten goed op punt te stellen.

## **HOOFDSTUK 10**

### **HET PROJECT BEKEKEN DOOR DE BRIL VAN BIND-KRACHT**

*“Het verruimend werken en het verleggen van de focus maakte dat de weg naar arbeid trager ging, maar wel meer op maat was en daardoor wellicht duurzamer is.”*

(coördinator Bind-Kracht)

In dit hoofdstuk bekijken we het ESF-project door de bril van Kristel Driessens, coördinator van Bind-Kracht.<sup>16</sup> Hiervoor bundelden we de informatie uit twee bevragingsmomenten, begin en eind 2010. Het stramien van het vorige hoofdstuk wordt herhaald. Achtereenvolgens bespreken we het projectverloop, het werken met een ankerfiguur en het vervolgproject.

## **1. Projectverloop**

### **1.1 Betrokkenheid bij het project**

Nadat de centrale coördinator van VDAB de vorming rond Bind-Kracht had gevolgd, werd het Bind-Krachtteam gecontacteerd om in het kader van het ESF-project coaching aan te bieden. Het Bind-Krachtteam ging hier op in. De coördinator

---

<sup>16</sup> 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 krachtgericht en verbindend werken 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.



van Bind-Kracht engageerde zich vanuit de Karel de Grote Hogeschool om het project van op de zijlijn mee op te volgen. Dit gebeurde mede in functie van een bijdrage aan de *methodiekontwikkeling* wat een neerslag kreeg in het handboek. Ook participeerde zij aan de *stuurgroep*. Hierdoor was van bij aanvang een (minimale) *wetenschappelijke opvolging* van het project gegarandeerd. Het HIVA versterkte nadien de wetenschappelijke opvolging. Het Bind-Krachtteam voelde zich aangesproken om het project mee te ondersteunen vanuit de overtuiging dat (sociale) activering voor mensen in armoede een belangrijk - maar ook gevoelig en risicovol - thema is. Bind-Kracht wenste hierin zijn *verantwoordelijkheid* op te nemen en (mee) een *visie* te ontwikkelen. Ook ging Bind-Kracht ervan uit dat het koppelen van welzijn aan werk een manier kan zijn om tot duurzame tewerkstelling te komen voor werkzoekenden in armoede.

## 1.2 Taakomschrijving

De rol van het Bind-Krachtteam in het ESF-project bestond uit *vorming* en *supervisie*. Bij de start kregen de ankerfiguren een 3-daagse vormingsmodule rond Bind-Kracht. Hierin kregen zij onder meer toelichting rond concrete instrumenten, zoals het werken met een ecogram om een verruimende blik over verschillende levensdomeinen te krijgen. Gedurende het project bood het Bind-Krachtteam supervisie aan via de coachingdagen. De concrete invulling van deze dagen hing sterk af van de inbreng van de ankerfiguren. Visie-uitwisseling was hierbij een sterk mechanisme waarbij het vertalen van het Bind-Krachtkader naar integrale krachtgerichte trajectbegeleiding centraal stond. Op die manier wenste Bind-Kracht bij te dragen tot *methodiekontwikkeling* ten aanzien van activering van mensen in armoede. Naar de toekomst toe wenst Bind-Kracht dergelijke vormen van coaching meer *thematisch* op te bouwen.

## 2. Werken met een ankerfiguur

### 2.1 Meerwaarde van de methodiek

De Bind-Krachtcoördinator onderstreept verschillende positieve aspecten van het project. Ten aanzien van de trajectbegeleiders zorgde het werken als ankerfiguur zowel voor een blikverruiming als een rolverruiming. De *blikverruiming* bestond er in dat de trajectbegeleiders van VDAB welzijnsproblematieken mochten opnemen en dat de hulpverleners van CAW Metropool op een beter ondersteunde manier werkgerelateerde thematieken konden opnemen. Door *rolverruiming* kregen trajectbegeleiders van VDAB bovendien de ruimte om hun bureau te verlaten en bijvoorbeeld op huisbezoek te gaan. Hierdoor konden zij de drempels en belemmeringen die meespelen in een traject naar werk beter in kaart brengen. Een huisbezoek geeft immers een ruimer beeld van het gezinssysteem. Het verruimend

werken (met aandacht voor werk én welzijn) en het verleggen van de focus (van louter werk naar werk én welzijn) maakte dat de weg naar arbeid *trager* ging, maar wel meer *op maat* was en daardoor wellicht *duurzamer* is. Hoewel er een duidelijke groei van werkzoekenden was tijdens het traject, is er nog geen zicht op duurzaamheid van de resultaten. Voor het werken met deze maatschappelijk kwetsbare mensen zijn langere trajecten nodig.

Ook de *samenwerking* tussen VDAB en het welzijnswerk (CAW Metropool) was een meerwaarde. Dit leidde onder meer tot een groeiend begrip voor elkaars werk(ing), het versterken van samenwerkingsrelaties, het inbrengen van alternatieve visies en houdingen en kennisdeling.

*“Kennis over rechten en mogelijkheden inzake opleiding en tewerkstellingsmaatregelen is gegroeid bij welzijnswerkers (van CAW Metropool). Kennis over sociale kaart, emancipatorisch werken op maat en procesmatig werken is gegroeid bij trajectbegeleiders (van VDAB).”*  
(coördinator Bind-Kracht)

Ook de samenwerking met *andere diensten* (bijvoorbeeld het OCMW) wordt als een positief aspect omschreven. Daarnaast was ook het feit dat dit project daadwerkelijk een zeer kwetsbare doelgroep bereikte een pluspunt. Tot slot worden ook de coaching, de methodiekontwikkeling, het onderzoek, de kennisdeling en de gezamenlijke kennisontwikkeling als meerwaarde van het project gezien.

*“De externe coaching en de opvolging door de onderzoekers was zeer zinvol . We hopen dat er met de resultaten kan verder gewerkt worden en dat er enige continuering op dit vlak kan georganiseerd worden.”* (coördinator Bind-Kracht)

## 2.2 Bevorderende factoren en randvoorwaarden

*Randvoorwaarden* om deze methodiek van ‘ankeren’ succesvol te implementeren zijn onder meer een beperkte caseload, ruimte voor outreachend werken, voldoende lange trajecten en intervisie of supervisie voor de betrokken ankerfiguren zodat ze inhoudelijke ondersteuning krijgen bij deze - vaak zware - taak.

*“Maatwerk veronderstelt in strikte zin dat er geen tijdslimiet wordt gehanteerd.”* (coördinator Bind-Kracht)

Een verruimde blik waarbij trajectbegeleiders van VDAB ook aandacht hebben voor welzijnsgerelateerde thema's is noodzakelijk om met werkzoekenden in armoede aan de slag te gaan. Een voorwaarde is dat de trajectbegeleider van VDAB het mandaat (zowel van de organisatie als van de betrokken werkzoekende) en de ruimte krijgt om deze bredere rol op te nemen.

Daarnaast heeft een dergelijk project, gericht op een erg kwetsbare groep van werkzoekenden, maar kans op slagen met zeer gemotiveerde en betrokken *anker-*

*figuren* die kunnen omgaan met tegenslagen en faalervaringen. Er wordt gesuggereerd om in de toekomst een aantal ankerfiguren te laten specialiseren in het begeleiden van werkzoekenden in armoede. Dit dient echter een vrijwillige keuze te zijn van de betrokkenen. Het is ook van fundamenteel belang dat ze zich daarbij gedragen voelen door leidinggevendenden, die hen enerzijds ondersteunen in deze specifieke taakin-vulling en anderzijds ook verdedigen naar andere collega's. Hierbij aansluitend suggereert de coördinator per werkzoekende te bekijken of en welke andere vertrouwensfiguren rond de werkzoekende actief zijn. Misschien is er al een ankerfiguur aanwezig. In dit geval is het aan de trajectbegeleider van VDAB om na te gaan hoe men zich tot deze ankerfiguur kan verhouden.<sup>17</sup>

Op vlak van *registratie* onderstreept de Bind-Krachtcoördinator het belang om ook welzijnsaspecten te kunnen meenemen. De registratiemethode bij VDAB was niet aangepast om vooruitgang op vlak van welzijn te registreren, wat noodzakelijk is bij geïntegreerde werk-welzijnstrajecten. Dit werd deels opgevangen via het onderzoek, maar de nood aan een haalbaar en meer volledig registratiesysteem voor de trajectbegeleiders blijft bestaan.

Bij verbreding van het project op Vlaams niveau is het behoud van de afspraken met de RVA van fundamenteel belang. Tot slot verwijst de coördinator naar de maatschappelijke context. Resultaten van instroom en doorstroom hangen sterk samen met de evoluties op economisch vlak. De economische en financiële crisis heeft het werk van de ankerfiguren extra bemoeilijkt. Bij de evaluatie van de behaalde resultaten mag men dit niet vergeten.

### 2.3 Belemmerende factoren en knelpunten

Het ESF-project had ook een aantal knelpunten. Er was de moeilijkheid om resultaatgericht te werken met de doelgroep. Er was de ambtelijke focus van VDAB met nadruk op standaardisering en uniforme registratie. Er was de (te) sterke focus op arbeid. Er waren de cultuurverschillen tussen VDAB en CAW. Er was de hoge caseload van de trajectbegeleiders.

Zelf kon de vertegenwoordiger van Bind-Kracht slechts beperkte tijd vrijmaken voor de opvolging van het project. Het bijwonen van de coachingdagen, deelname

---

<sup>17</sup> De coördinator suggereert daarnaast de overweging van het werken in een *tandem* waarbij een welzijnswerker en een arbeidstrajectbegeleider elk hun expertise kunnen inbrengen. Concreet zou dit kunnen betekenen dat VDAB optreedt als ankerfiguur op het domein 'werk' en in dit verband onder meer de contacten opvolgt met RVA, de inschakeling in opleidingen of tewerkstellingsmaatregelen evenals de ondersteuning op de werkvloer. Daarnaast treedt VDAB als *doorverwijzer* op voor welzijnsgerelateerde thema's (bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning, schuldhulpverlening, psychologische problemen). De opvolging van deze welzijnsthema's wordt bij de keuze voor een tandemformule niet als taak voor de VDAB beschouwd. Een welzijnsorganisatie zou dan als anker voor welzijnsgerelateerde thema's instaan.

aan de stuurgroep en een aantal overlegmomenten daarbuiten maakten dat de blik op het totale project beperkt bleef.

## 2.4 Uitdagingen

In de eerste plaats stellen zich een aantal uitdagingen ten aanzien van de ankerfiguren. Hoewel VDAB open staat voor een andere aanpak (de wil om te veranderen is er zeker), bleef VDAB tijdens het project sterk gefocust op werk en het behalen van instroom- en doorstroomcijfers. Dit was een permanent spanningsveld en een belangrijke uitdaging voor de ankerfiguren. Ook het verbreden van de kijk van trajectbegeleiders van VDAB op mensen in armoede was een uitdaging, evenals het niet onmiddellijk oplossingsgericht willen werken, maar tijd nemen voor exploratie en het over de grenzen van het eigen werk heen kijken. Dit betekende investeren in samenwerking en respect krijgen voor elkaars werk(ing).

Voor het Bind-Krachtteam bestond de voornaamste uitdaging in het vertalen van de bestaande Bind-Krachtkaders naar arbeidstrajectbegeleiding, evenals in het motiveren van de ankerfiguren om met de vaak moeilijke situaties aan de slag te gaan en te blijven.

## 3. Het vervolgproject

Het voorziene groepswork in het vervolgtraject wordt door de coördinator van Bind-Kracht als een zinvol extra aanbod gezien, op voorwaarde van een vrijwillige participatie. Het exclusief voorbehouden van de individuele trajectbegeleiding voor trajectbegeleiders van VDAB vindt de coördinator echter een gemiste kans tot continuering van de intensievere, vruchtbare samenwerking tussen VDAB Antwerpen en CAW Metropool. Bovendien wordt de vraag gesteld of VDAB de rol van ankerfiguur best (altijd) opneemt. Ook welzijnsactoren (CAW, OCMW) kunnen de rol van ankerfiguur vervullen, mits het opnemen van werk in het totaalpakket. Hoewel de mogelijk tot overdracht van trajecten uit het pilootproject naar het vervolgproject positief is, doorbreekt dit de vertrouwensrelatie voor de werkzoekenden die door een ankerfiguur van CAW Metropool werden begeleid.

*“Een vertrouwensrelatie als ankerfiguur geef je niet zomaar door.” (coördinator Bind-Kracht)*



---

## **HOOFDSTUK 11**

### **HET PROJECT BEKEKEN DOOR EEN ERVARINGSDESKUNDIGE IN DE ARMOEDE**

*“Er zit zoveel in mensen in armoede, maar het komt er niet uit door de grote druk om snel aan het werk te gaan.” (ervaringsdeskundige in de armoede, VDAB)*

Dit hoofdstuk bekijkt het ESF-project door de bril van Daniëlle Mortelmans, ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting bij VDAB. De informatie is gebaseerd op een diepte-interview dat plaatsvond in april 2010 en een schriftelijke vragenlijst op het einde van het project (oktober 2010). Conform voorgaande hoofdstukken bespreken we achtereenvolgens projectverloop, werken met een ankerfiguur, het vervolgproject en afsluitende opmerkingen en suggesties.

## **1. Projectverloop**

### **1.1 Taakomschrijving**

Twee ervaringsdeskundigen van VDAB Antwerpen hadden in het ESF-project een *adviesfunctie*. Dit gebeurde door deelname aan het teamoverleg, de coachingdagen en de stuurgroep. Zij leverden input vanuit hun eigen ervaring met armoede en de opgebouwde kennis tijdens de opleiding tot ervaringsdeskundige. Met de VDAB als werkgever vertegenwoordigden zij tevens de VDAB-visie op activering, waaronder het rechten- en plichtendebat. De ervaringsdeskundigen konden ook werkzoekenden in armoede *doorverwijzen* naar het project. Het betreft werkzoekenden die bij VDAB ingeschreven waren en die vóór de start van het ESF-project door de ervaringsdeskundigen werden ondersteund.<sup>18</sup> In het kader van het project gebeurde een ‘warme overdracht’ van deze werkzoekenden naar de ankerfiguren.

---

<sup>18</sup> In ‘klassieke’ trajecten met werkzoekenden in armoede vormt de ervaringsdeskundige van VDAB doorgaans een driehoek met de werkzoekende/cursist en de trajectbegeleider/instructeur. De taak van de ervaringsdeskundige bestaat dan onder meer in huisbezoeken afleggen en werkzoekenden in armoede vergezellen naar externe diensten. Dit gebeurt steeds in samenspraak met de instructeur/trajectbegeleider.

## 1.2 Competenties

Trajectbegeleiders of ankerfiguren bezitten, aldus de ervaringsdeskundige, voornamelijk (*theoretische*) kennis over armoede en hoe daar mee om te gaan. Een ervaringsdeskundige beschikt over *ervaringskennis* van armoede en de vaardigheid (*houding*) om met deze doelgroep om te gaan.

## 1.3 Coachingdagen

De ervaringsdeskundige had het gevoel dat VDAB een sterke stempel drukte op de coachingdagen.

*“Zolang de werkzoekenden in hun problemen gehoord worden is dat in orde, maar wanneer de druk verhoogd wordt om snel aan het werk te geraken dan is dat een teleurstelling.”*  
(ervaringsdeskundige VDAB)

## 2. Werken met een ankerfiguur

### 2.1 Meerwaarde van de methodiek

De ervaringsdeskundige vond het werken met een ankerfiguur, die zowel de begeleiding op vlak van werk als welzijn opneemt, positief. Dit uit zich op verschillende domeinen.

*“Op zich vind ik het wel goed dat aan werkzoekenden in armoede gehoor wordt gegeven. Dat er geluisterd wordt naar de werkzoekende en zeker dat problemen mee oplossingsgericht kunnen ondersteund worden. De werkzoekende in armoede is immers niet van alles op de hoogte wat er aan te bieden is en kan er alleen niet uitgeraken.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

Doordat de *trajectbegeleiders* meer ruimte en tijd kregen om inzicht te verwerven in de situatie van de werkzoekende in armoede, kreeg de *werkzoekende* een betere ondersteuning en meer gehoor.

*“Er is met de binnenkant van de werkzoekende gewerkt en een vertrouwen opgebouwd. Dan is er een opening en zal de werkzoekende die versterkt is wel met zich verder kunnen.”*  
(ervaringsdeskundige VDAB)

Ook werden werkzoekenden ondersteund en indien nodig vergezeld naar externe diensten (OCMW, CAW, huisvestingsdienst, RVA, ...). De samenwerking met deze diensten en hun positieve kijk naar het project was een andere meerwaarde.

De ervaringsdeskundige gaf in het voorjaar al aan een vooruitgang te zien bij gekende werkzoekenden waarbij zij empowermentschalen afnam in het kader van het onderzoek.

*“De werkzoekenden zijn gemotiveerder om een opleiding te volgen en stappen naar werk te zetten. Hun houding is positiever en ze zijn tevreden dat ze na een mislukking een nieuwe kans krijgen.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

Ook de *ervaringsdeskundige* heeft baat bij deze manier van werken. Doordat de VDAB zich meer bewust wordt van de problematieken van mensen in armoede, wordt dit - vaak zware - stuk mee gedragen door collega's. Hierdoor voelt de ervaringsdeskundige zich gesteund en begrepen in de moeilijke rol die zij vaak te vervullen heeft.

## 2.2 Bevorderende factoren en randvoorwaarden

Voldoende *tijd en ruimte* voorzien voor trajectbegeleiders om op problemen van mensen in armoede in te gaan - en 'er uit te halen wat er in zit' - was (ook) voor de ervaringsdeskundige een belangrijke randvoorwaarde voor dit project. Daarnaast is het ook essentieel dat *werkgevers* openstaan voor de doelgroep van mensen in armoede en hen het gevoel geven welkom te zijn op de werkvloer.

*“In plezier ontmoeten worden met hun hebben en houden, zodat mensen in armoede met plezier gaan werken.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

## 2.3 Belemmerende factoren en knelpunten

De ervaringsdeskundige ving op de coachingdagen regelmatig signalen op van ankerfiguren binnen VDAB over het gebrek aan *tijd* voor de begeleiding en de *complexiteit* van de problemen. Andere belemmerende factoren hielden zowel verband met de begeleiding op vlak van welzijn als op vlak van werk. Op *welzijnsolak* wijst de ervaringsdeskundige op de lange wachtlijsten bij sociale huisvestingsmaatschappijen en de discriminerende houding van verhuurders ten aanzien van mensen in armoede, met nadruk op allochtone kandidaat-huurders. Ook blijken externe diensten niet steeds de verantwoordelijkheid voor mensen in armoede te willen opnemen. Bij de *begeleiding naar werk* is de hoge druk op werkzoekenden in armoede om zo snel mogelijk aan het werk te gaan - zowel vanuit VDAB, OCMW als RVA - nefast. De ervaringsdeskundige wijst op het belang van voldoende tijd om een veranderingsproces bij de werkzoekende in armoede op gang te brengen. Dit gaat niet op 1-2-3. Ook eens werkzoekenden aan het werk zijn, blijft waakzaamheid geboden.



*“De werksituatie is voor sommigen toch een druk die er extra bijkomt als ze aan het werk zijn. Ondersteuning zou meer moeten aansluiten bij het werkveld.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

Hierbij aansluitend wijst de ervaringsdeskundige op de jobcoachen die instaan voor begeleiding op de werkvloer, maar niet voor de begeleiding naast de werkvloer (bijvoorbeeld het in orde brengen van schuldbemiddeling). De vraag is wie deze rol moet opnemen indien de jobcoach dat niet doet.

Wanneer de ervaringsdeskundige terugblijkt op haar eigen rol in het ESF-project dan overheerst het gevoel dat zij in het kader van dit project vaak ‘alleen’ stond. Dit kwam mede door de langdurige afwezigheid van haar collega-ervaringsdeskundige. Bovendien zorgt de toenemende complexiteit van situaties waarin werkzoekenden in armoede verkeren voor een stijgende belasting van haar eigen job binnen de VDAB.

## 2.4 Uitdagingen

Eén van de belangrijkste uitdagingen voor het ESF-project was, aldus de ervaringsdeskundige, het creëren van een *vertrouwensrelatie* tussen de trajectbegeleider en de werkzoekende in armoede die vaak in zeer moeilijke omstandigheden leeft. Hen een veilige plaats bieden bleef een belangrijke uitdaging doorheen het ganse project.

Daarnaast blijft de grote uitdaging het benaderen van *werkgevers*. Hoe kan men werkgevers doen inzien dat mensen in armoede problemen (mogen) hebben en hiervoor voldoende respect krijgen? De ervaringsdeskundige wijst hierbij naar het voorbeeld om niet dadelijk over te gaan tot ontslag indien een werknemer niet komt opdagen door onvoorziene omstandigheden.

## 3. Het vervolgproject

Bij de eerste bevraging – april 2010 – was de ervaringsdeskundige bezorgd over de afronding van het project.

*“Het kan niet de bedoeling zijn dat het project plots stopt. Er dient een vervolg voorzien te worden, zowel voor de werkzoekenden in het project als voor diegenen die er nog niet in konden stappen. Hierbij moet de tijd en ruimte die in het kader van het project voorzien werden om te werken aan werk en welzijn gegarandeerd blijven.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

Met de mogelijkheid om werkzoekenden uit het project over te dragen naar het vervolgproject in het kader van het WIP werd aan deze bezorgdheid tegemoetgekomen. De ervaringsdeskundige is tevens benieuwd naar hoe het project verder

loopt eens mensen in een opleiding zitten of aan het werk zijn. Zij wijst in dit verband op de noodzaak om de werkzoekenden ook dan verder te begeleiden.

*“Het is belangrijk om oog te houden voor de terugval van de werkzoekenden, als ze aan het werk zijn.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

De ervaringsdeskundige stelt zich tot slot de vraag of hun rol uitgespeeld is na afloop van dit project, dan wel of zij ook voor het vervolgproject worden ingeschakeld.

#### **4. Opmerkingen, bedenkingen en suggesties**

De ervaringsdeskundige wijst er op dat de werkzoekenden in het project een aantal ‘voorkeursbehandelingen’ krijgen die andere werkzoekenden in armoede niet krijgen. Ze wijst in dit verband op afspraken met de RVA als op het voorrangrecht op een hotelkamer in geval van dakloosheid. Dit stemt tot nadenken. Ook is zij van mening dat de essentie van het project het begeleiden van de werkzoekenden was, en niet in het opzetten en ontwikkelen van theorieën. Hierbij aansluitend formuleert zij de bedenking of het uitwerken van een handboek het werken op maat niet in de weg staat. Tot slot wijst de ervaringsdeskundige op het belang van een blijvende aandacht voor de ‘binnenkant’ van armoede. Zo is het volgen van een opleiding (of de stap naar een job) voor mensen in armoede vaak niet ‘vanzelfsprekend’, door diverse belemmeringen die te maken hebben met de binnenkant van armoede.



---

## HOOFDSTUK 12

### NAAR EEN FUNCTIEPROFIEL VOOR ANKERFIGUREN

*“Gezocht: een vakman, een gids, een bemiddelaar, iemand die lichtpuntjes ziet als men het zelf niet meer ziet.”*  
(ankerfiguur)

#### 1. Het belang van een functieprofiel

##### 1.1 Wat is een functieprofiel?

Een succesvolle zoektocht naar de juiste kandidaat voor een vacature begint met een zorgvuldig opgesteld functieprofiel. Een functieprofiel beschrijft de inhoud van de functie en geeft de gewenste kennis, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten van de (nieuwe) werknemer, hier de ankerfiguur, aan.

##### 1.2 Waarom is een functieprofiel nodig?

Er zijn verschillende argumenten die het belang van een zorgvuldig opgesteld functieprofiel onderstrepen:<sup>19</sup>

- een functieprofiel geeft *houvast*. Het opstellen van een functieprofiel dwingt de werkgever om na te denken over welke kennis, vaardigheden en eigenschappen de ideale kandidaat - ankerfiguur - moet beschikken. Zodra dit in kaart is gebracht, vormt het functieprofiel een kompas bij de zoektocht naar de meest geschikte ankerfiguur;
- een functieprofiel vormt de *basis voor de advertentietekst*. Aan de hand van het functieprofiel wordt de vacaturetekst opgemaakt;
- een functieprofiel kan ook gebruikt worden als *leidraad bij het sollicitatiegesprek* en - na indiensttreding - bij een functionerings- of beoordelingsgesprek;
- een functieprofiel *bespaart tijd en geld*. Een geïnteresseerde in de vacature krijgt door een gedetailleerd functieprofiel een zo compleet mogelijk beeld en kan zo beoordelen of hij de persoon is naar wie de organisatie op zoek is;

---

<sup>19</sup> Bron: <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/management/personeel-werven/profiel-opstellen>.

- een functieprofiel bepaalt de *salariëring*. Aan de hand van een functieprofiel kan bepaald worden in welke salarisschaal de functie valt. Het voorkomt te grote salarisverschillen tussen werknemers met ongeveer gelijke functies.

## 2. Aangewende methode

Het opstellen van het functieprofiel voor ankerfiguren gebeurde volgens drie fasen: de oriëntatiefase, de voorbereidingsfase en een focusgroep. We inspireerden ons hierbij op 'De Koninklijke weg voor de ontwikkeling van functie- en beroepsprofielen' van Sels (1996).

### *De oriëntatiefase*

Op basis van bestaande methoden voor het ontwikkelen van een functieprofiel en concrete voorbeelden bakenden we een aantal rubrieken af (zie verder).

### *De voorbereidingsfase*

Op basis van interviews met de projectcoördinatoren, de ankerfiguren, een ervaringsdeskundige en een vertegenwoordiger Bind-Kracht enerzijds en informatie uit het ESF-dossier en vergelijkbare profielen anderzijds werkten we een conceptprofiel uit. Dit conceptprofiel vormde de basis voor een focusgroep.

### *De focusgroep*

Op 7 juni 2010 vond een focusgroep plaats met de eerder genoemde experten. De deelnemers konden vooraf het conceptprofiel doornemen. De focusgroep had als doel het voorgestelde profiel verder te verfijnen. De resultaten van de focusgroep werden in dit hoofdstuk verwerkt.

## 3. Wat staat er in een functieprofiel?

Op basis van bestaande functieprofielen, rekening houdend met de specifieke opdracht van de ankerfiguren en voortbouwend op de input van de focusgroep weerhielden we volgende rubrieken:

- functieomschrijving:
  - naam van de functie;
  - doel van de functie;
  - plaats in de organisatie;
  - context van de functie;
- taakomschrijving;

- competentieprofiel:
  - vereiste kennis;
  - vereiste vaardigheden;
  - gewenste basishouding/persoonlijke kwaliteiten;
  - motivatie;
- diplomavereisten;
- arbeidsomstandigheden:
  - standplaats;
  - caseload;
  - combinatie met klassieke trajectbegeleiding.

## 4. Aanzet tot een functieprofiel voor ankerfiguren

### 4.1 Functieomschrijving

Naam van de functie

- Hoewel de ankerfiguren centraal stonden in het ESF-project, opteerde de opdrachtgever (VDAB) voor de benaming ‘*Trajectbegeleider in het begeleiden van werkzoekenden in armoede*’. Omdat het in wezen over hetzelfde gaat, gebruiken we in wat volgt de begrippen door elkaar.

Doel van de functie

- Gebaseerd op het empowermentparadigma, is het doel van de ankerfiguur of trajectbegeleider drievoudig. In de eerste plaats bestaat zijn taak uit het ontsluiten en ontwikkelen van de *persoonlijke krachten* van de werkzoekenden in armoede en het wegwerken van *drempels* die de weg naar de arbeidsmarkt belemmeren. Hierbij tracht de ankerfiguur de *nodige sociale hulp- en steunbronnen*<sup>20</sup> te ontsluiten die activering (breed gedefinieerd) bevorderen. Anders geformuleerd staat de ankerfiguur in voor een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede. Hierbij zet de ankerfiguur gespecialiseerde activeringstrajecten op. Dit gebeurt op maat van de werkzoekende en in partnerschap met actoren uit de welzijnssector, de opleidingssector en de tewerkstellingssector.

Plaats in de organisatie

- De ankerfiguur die binnen de VDAB de begeleiding van werkzoekenden in armoede opneemt, werkt op het niveau van een consulent (niveau B).

---

<sup>20</sup> Zijn er bijvoorbeeld contacten met partner, vrienden, familie, enzovoort en zo ja, zijn deze contacten bevorderend dan wel belemmerend voor het traject naar werk?

Context van de functie

- In het kader van het vervolgproject (WIP) zijn de ankerfiguren tewerkgesteld binnen de VDAB.<sup>21</sup>
- De ankerfiguur is bereid outreachend te werken (zie verder).

## 4.2 Taakomschrijving

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

- *procesbegeleider*: ondersteunen van de integrale werk-welzijnstrajecten;
- *bronnenontsluiter*: een continue focus op het ontsluiten en samenbrengen van krachten, mogelijkheden, talenten en competenties van de werkzoekende in armoede en zijn omgeving;
- *toeleider*: naar diverse (welzijns)diensten, opleidingsverstrekkers en tewerkstellingsactoren;
- *go-between* tussen de individuele begeleiding en de deelname van de werkzoekende aan een groepsluit (zoals voorzien in het vervolgproject);
- *bemiddelaar*: tussen verschillende systemen: de werkzoekende en zijn omgeving, tussen diverse actoren (aangaan van partnerschap).

Daarnaast heeft de ankerfiguur een *signaalfunctie* naar het beleid.

## 4.3 Competentieprofiel

### 4.3.1 Vereiste kennis

Kennis, of de bereidheid om op korte termijn kennis te verwerven, is vereist op het vlak van regelgeving, methodieken en methodische kaders.

*Regelgeving*

- Kennis van de sociale kaart van voorzieningen in het werkgebied die een bijdrage kunnen leveren in het kader van de integrale trajectbegeleiding (OCMW, CAW, sociale huisvesting, rechtsbijstand, opvoedingsondersteuning, enzovoort). Het hebben van een persoonlijk netwerk in functie van de begeleiding van werkzoekenden in armoede is een pluspunt.
- Kennis van sociaal recht (echtscheidingsregelingen, terugbetaling kinderbijslag, enzovoort).

---

<sup>21</sup> Uiteraard kunnen - los van de trajecten in het kader van het WIP - ook begeleiders, hulpverleners of vertrouwensfiguren uit andere organisaties als ankerfiguur optreden. Te denken valt aan OCMW-medewerkers, CAW-hulpverleners, maar ook een vertrouwenspersoon uit de vakbond, mutualiteit, enzovoort.

- Kennis van de bestaande opleidings-, tewerkstellings- en werkervaringsmogelijkheden voor kansengroepen, in het bijzonder voor werkzoekenden in armoede.

#### *Methodieken en methodische kaders*

- Handboek 'Werk & Welzijn verankerd. Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede' (Sannen, Driessens & Verboven, 2011).
- Kennis van de methodische kaders van Bind-Kracht.
- Kennis van individueel cliëntoverleg (in het handboek is sprake van W<sup>2</sup>-overleg).
- Kennis van contextuele hulpverlening of systeemdenken is een pluspunt (vanuit verschillende hoeken naar een probleem kunnen kijken).

#### *Achtergrondinformatie*

- Armoedethematiek: leefwereldkenmerken, drempels naar de arbeidsmarkt, ...

Naast de publicatie van het *handboek* zal een bijhorende *vormingsmodule* worden aangeboden.

#### 4.3.2 Vereiste vaardigheden

In de eerste plaats vergt ankeren vanuit VDAB een aantal *technische vaardigheden*:

- kunnen invoeren van gegevens in Dossiermanager;
- gebruik van cobra-fiches;
- kunnen werken met de sociale kaart (SOKA);
- gebruik van [www.rechtenverkenners.be](http://www.rechtenverkenners.be);
- gebruik van [www.aandeslag.be](http://www.aandeslag.be).

Daarnaast is het van belang dat de ankerfiguur de 7 *methodische handelingsprincipes* om empowerment en activering in armoedesituaties gestalte te geven in de praktijk kan toepassen. Deze handelingsprincipes houden zowel verband met een aantal vaardigheden als met de gewenste basishouding (zie 3.3). (Het handboek reikt hiervoor concrete handvatten aan.)



<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

Bovenstaande vertaalt zich in volgende vaardigheden:

*Krachtgericht kunnen werken:*

- verbindend werken, wat zich onder meer vertaalt in:
  - het creatief exploreren van mogelijkheden en drempels naar de arbeidsmarkt;
  - met de werkzoekende in armoede in dialoog gaan (in plaats van in discussie)
  - het samenbrengen van verschillende percepties (bijvoorbeeld rol van werkzoekende als vrouw, als moeder, als werknemer);
  - samen tot nieuwe inzichten komen (roldefiniëring, levensdroom, ongekende krachten en competenties);
  - samenwerking en netwerkvorming uitbouwen met werk- en welzijnsactoren (vraaggestuurd, met de werkzoekende als uitgangspunt);
- versterkend werken: vanuit de erkende kwetsbaarheid inspelen op de mogelijkheden, interesses en competenties van de werkzoekende in armoede:
  - positieve krachten benoemen;
  - flexibel kijken en denken (er kunnen verschillende wegen leiden naar werk);
  - positief kijken (ook na een tegenslag).

*Integraal kunnen werken:*

- een contextuele kijk hanteren met aandacht voor welzijns- en werkgerelateerde thematieken en hun onderling samenspel;

- eerder een generalist ('van alle markten thuis') dan een specialist, vanuit een krachtgerichte visie.

*Inclusief werken:*

- ontsluiting van de nodige sociale hulp- en steunbronnen via netwerking (formeel en informeel):
  - informeel netwerk: persoonlijk netwerk (gezin, familie, vrienden, buurt);
  - formeel netwerk: hulpverleners, diensten, opleidingsverstrekkers, werkgevers.

*Gestructureerd werken:*

- samen met de werkzoekende in armoede keuzes maken en prioriteiten bepalen rond de te zetten stappen;
- samen met werkzoekende in armoede het overzicht (van bevorderende en bemermerende factoren, van gezette stappen en gemaakte afspraken – ook met andere diensten) krijgen en bewaren.

*Gecoördineerd werken:*

- een coördinerende rol opnemen bij de samenwerking met uiteenlopende - interne en externe diensten -, zowel op het vlak van werk/opleiding als rond welzijn (bijvoorbeeld via het W<sup>2</sup>-overleg).

#### 4.3.3 Gewenste basishouding en persoonlijke kwaliteiten

De twee resterende handelingsprincipes om empowerment en activering in armoedesituaties gestalte te geven in de praktijk (positief en participatief) vertalen zich in een positieve basishouding en ruimte voor dialoog.

*Een positieve basishouding:*

- werken vanuit respect;
- betrokkenen (zowel werkzoekenden als andere diensten) blijven motiveren en proberen mee te krijgen;
- mildheid en mededogen (in tegenstelling tot medelijden);
- ontschuldigen (in plaats van beschuldigen);
- een open houding: onbevooroordeeld kunnen kijken naar de realiteit van mensen in armoede;
- voortdurende alertheid voor wat goed gaat (naast wat niet goed gaat);
- reflexief bewustzijn in het eigen handelen (omgaan met andere waardenkaders, stoten op eigen grenzen, enzovoort).

*In dialoog kunnen en willen gaan:*

- sociaal zijn;

- luisterbereid zijn (de werkzoekende op verhaal laten komen);
- inlevingsvermogen en empathie tonen.

Daarnaast vertaalt 'meesterschap' in het begeleiden van werkzoekenden in armoede zich in volgende aspecten:

- interculturele competenties:
  - verwondering voor het anders zijn, anders denken en anders handelen;
  - interesse in 'ongewone' gewoontes;
  - ondersteunen van interculturele dialoog (in plaats van discussie);
- geduld (ook als er een pauze wordt ingelast of de werkzoekende eerder stappen achteruit zet dan vooruit);
- discreet omgaan met wat een werkzoekende vertelt;
- attent zijn (de spanning breken met een tas koffie, een kleine attentie bij een huisbezoek, ...);
- kunnen omgaan met een leefwereld die erg verschilt van de eigen leefwereld;
- flexibiliteit:
  - kunnen omgaan met onverwachte gebeurtenissen, terugval, uitval, vertraging, stilstand;
  - kunnen omgaan met tegenslagen (niet iedere werkzoekende zal 'succesvol' een traject afleggen);
- balans zoeken tussen rekening houden met (vaak complexe leef-)situaties van de werkzoekende en het behalen van resultaten;
- de werkzoekende mee richting geven, sturen, over de brug halen, een zetje in de rug geven indien nodig (zonder dat je het stuur overneemt);
- eigen grenzen bewaken en bespreekbaar maken;
- durven vertrouwen op de eigen intuïtie;
- stevig in je schoenen staan.

#### 4.3.4 Motivatie

Interesse in de doelgroep van mensen in armoede en gemotiveerd zijn om met vallen en opstaan kleine stappen te zetten zijn basisvoorwaarden voor de ankerfunctie. Werken met een kwetsbare doelgroep kan je als trajectbegeleider immers ook kwetsbaar maken. Daarnaast vraagt het begeleiden van werkzoekenden in armoede volgend *engagement*:

- bereid zijn om outreachend te werken (op huisbezoek gaan, de werkzoekende vergezellen naar externe diensten: RVA, OCMW, CAW, huisvestingsdienst, mutualiteit, enzovoort);
- bereid zijn om samen te werken met uiteenlopende organisaties, zowel op het vlak van werk/opleiding als van welzijn en hierin een coördinerende rol opnemen;
- spilfiguur zijn in het toeleiden naar andere diensten;

- bereid zijn om samen te werken met (een) ervaringsdeskundige(n) in de armoede.

#### 4.4 Diplomavereisten

Het opbouwen van vertrouwen met de doelgroep van mensen in armoede vraagt een zekere maturiteit en deskundigheid. Bij voorkeur wordt gezocht naar een professionele bachelor in sociaal werk of een aanverwant diploma. Daarnaast kunnen ook relevante ervaringsbewijzen volstaan (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk met mensen in armoede).

#### 4.5 Arbeidsomstandigheden

*Standplaats:* voor de vervolgtrajecten werd beslist om de individuele begeleiding te laten gebeuren door trajectbegeleiders van VDAB, op verschillende plaatsen in Vlaanderen.

*Caseload:* het WIP voorziet dat een voltijds tewerkgestelde trajectbegeleider individueel en gefaseerd 30 à 45 werkzoekenden in armoede begeleidt, in combinatie met een uitbesteed groepswerk.

*Combinatie met klassieke trajectbegeleiding:* de voorkeur wordt gegeven aan trajectbegeleiders die exclusief armoedetrajecten opvolgen.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Hierbij wensen we op te merken dat het opvolgen van armoedetrajecten met meervoudige problematieken zwaar kan wegen op een trajectbegeleider. Indien trajectbegeleiders dit voltijds opnemen, is het van belang dat een blijvende verbinding met de globale werking gegarandeerd blijft. Dit concretiseert zich onder meer in contacten tussen collega's, een goede informatiedoorstroming, enzovoort. Te vermijden is dat er binnen de VDAB-werking (of andere diensten) 'eilandjes' ontstaan.



---

## HOOFDSTUK 13

### SAMENVATTENDE SYNTHESE

*“Er moet meer samenwerking komen tussen al de partijen die iets met deze materie te maken hebben. Er wordt veel gesproken, maar weinig gedaan.”*  
(ankerfiguur VDAB)

Dit dertiende en laatste hoofdstuk is een samenvattende synthese van het rapport. Het hoofdstuk is opgebouwd volgens de onderzoeksvragen die we vanuit wetenschappelijke hoek over het ESF-project wensen te beantwoorden. Twee invalshoeken staan hierbij centraal.

Enerzijds kijken we naar de (evolutie van de) *werkzoekenden* in het project, waarbij de nadruk ligt op empowerment van de doelgroep. We zoeken een antwoord op volgende vragen. Hebben werkzoekenden in armoede baat bij dergelijke krachtgerichte, geïntegreerde methodiek? In welke mate geeft de methodiek aanleiding tot resultaat? Komen werkzoekenden in armoede gesterkt uit deze trajecten?

Anderzijds belichten we de invalshoek van het *beleid*, de ‘empowerende condities’ die nodig zijn om een dergelijk project te doen slagen. Hier zoeken we een antwoord op volgende vragen. Welke structurele en organisatorische voorwaarden zijn nodig om een geïntegreerde methodiek te implementeren? Wie is de aangewezen organisatie om W<sup>2</sup>-trajecten uit te voeren? Wat is de meerwaarde van de samenwerking tussen werk en welzijn? Welk zijn de budgettaire implicaties van een W<sup>2</sup>-aanpak? En tot slot welke specifieke competenties hebben trajectbegeleiders nodig om te ankeren?

Door de focus op werkzoekenden en beleid blijven de cruciale schakels – de *ankerfiguren* – onderbelicht. Hun inbreng en ervaringen zitten echter verweven in het rapport en dus ook in deze synthese. Daarnaast is het handboek (Sannen, Driessens & Verboven, 2011), waarmee dit onderzoeksrapport één geheel vormt, een eerbetoon aan hun verdiensten.

In wat volgt formuleren we een antwoord op de onderzoeksvragen, voor zover het ESF-project dit toelaat. We nemen hierbij ook de reflecties uit het terugkoppelmoment na afloop van het project mee.<sup>23</sup>

## 1. Krachtgerichte integrale begeleiding: baat het of schaadt het?

Hebben werkzoekenden baat bij dergelijke gecoördineerde, geïntegreerde methodiek? Wat is de meerwaarde?

### 1.1 De vraag blijkt groter dan het aanbod

De aanvankelijke doelstelling van het ESF-project was om *dertig werkzoekenden in armoede* krachtgericht en geïntegreerd te begeleiden. De praktijk leerde dat de vraag groter was dan het oorspronkelijk voorziene aanbod. In de loop van het project werd dit aantal dan ook, in overleg met de ankerfiguren en rekening houdend met hun caseload, uitgebreid tot 38. Mede als gevolg van de economische crisis en de toenemende complexiteit van armoededossiers komen trajectbegeleiders tegenwoordig meer en meer in contact met werkzoekenden die gebaat zijn met een geïntegreerde aanpak.

### 1.2 Krachtgericht en geïntegreerd werken vormen de sleutels voor activering van kansengroepen

Werkzoekenden in armoede zijn niet alleen gebaat bij een geïntegreerde W<sup>2</sup>-methodiek. Een aanpak die aandacht heeft voor werk en welzijn is de *enige manier* is om met werkzoekenden in armoede – en kansengroepen in het algemeen – tot duurzame(re) activering te komen. Ook het Vlaams Netwerk onderschrijft deze visie.

*“Ik ben er van overtuigd dat dergelijke intensieve W<sup>2</sup>-trajecten op lange termijn een zeer goede investering zijn. De legislatuur is echter te kort om deze effecten te zien. (...) De wijdverspreide opvatting (ook bij OCMW's) dat werk een hefboom is om uit armoede te geraken, is sterk overschat. Door de focus niet alleen op de job te leggen, neemt het positieve effect toe. Dankzij de begeleiding op verschillende levensterreinen komt men ook tot betere jobs.”*  
(Vlaams Netwerk)

Armoede als een onderling kluwen van op elkaar ingrijpende problemen op verschillende domeinen maakt een geïntegreerde aanpak tot noodzaak. Geïntegreerd

<sup>23</sup> Het betreft een terugkoppelmoment georganiseerd door CAW Metropool voor haar deelwerkingen na afloop van het project (28/10/2010). Het panel op het terugkoppelmoment bestond uit betrokkenen van VDAB Antwerpen en CAW Metropool, het Vlaams Netwerk voor verenigingen waar armen het woord nemen, het Antwerps Platform Generatiearmoede, Bind-Kracht en UNIZO.

werken aan werk en welzijn vormt met andere woorden de *sleutel tot activering van kansengroepen*. Door uiteenlopende hindernissen naar werk aan te pakken, maakt men de weg naar werk (opnieuw) open. Werk en welzijn horen bij elkaar en werken bovendien op elkaar in. Zo kan werk een belangrijke hefboom zijn voor welzijn, bijvoorbeeld door aflossing van schulden. Omgekeerd kan vooruitgang op welzijnsvlak een hefboom zijn naar werk, bijvoorbeeld het creëren van een stabiele(re) huisvesting als solide basis om vervolgens - opnieuw - stappen naar werk te zetten.

### 1.3 Baten vanuit het perspectief van de aanbieders

De wetenschappelijke opvolging van het project brengt een waaier aan *voordelen* van geïntegreerd werken voor werkzoekenden in armoede aan het licht. Zo maakt de integrale aanpak het benaderen van problemen in hun *onderlinge samenhang* mogelijk wat een *aanpak op maat* faciliteert.

*“Met de doorsnee trajecten hebben we doorgaans te laat zicht op de problemen, zodat er niet tijdig gepast kan ingegrepen worden.”* (ankerfiguur)

Geïntegreerd werken geeft een vollediger beeld van de werkzoekende, zodat *maatwerk* mogelijk is. De ankerfiguur behoudt het *overzicht* en kan indien nodig gespecialiseerde hulpverlening (bijvoorbeeld schuldbemiddeling, rechtshulp het kader van gezinshereniging, hulp bij intrafamiliaal geweld, enzovoort). Voor werkzoekenden in armoede is begeleiding door iemand die het geheel wil en kan zien erg positief. Eén persoon – de ankerfiguur – stelt zich verantwoordelijk voor de werkzoekende, indien nodig ankerend naar andere instanties. Het schulddenken maakt op deze manier plaats voor een *gedeelde verantwoordelijkheid*. Ankerhulpverlening vermijdt dat (te) veel hulpverleners zich partieel met de multi-probleemsituatie bezig houden of dat werkzoekenden van het kastje naar de muur doorverwezen worden. Ankeren is ook een manier om *breuken* in de hulpverlening – bij overdracht – zoveel als mogelijk te *voorkomen*. Bovendien leidt geïntegreerd werken tot *andere resultaten*, zoals op het gebied van welzijn. Deze kunnen de uitstroom naar opleiding of werk positief beïnvloeden. Door te werken op maat van de werkzoekende, *overstijgen* ankerfiguren ook gedeeltelijk de *complexiteit van wetgeving* en de versnippering van organisaties. De werkzoekende en de thema's die rond een werkzoekende spelen zijn het uitgangspunt van waaruit geankerd wordt. *Vraaggestuurd werken* primeert boven aanbodgestuurd werken. Dit maakt dat de werkzoekende met alles bij de ankerfiguur terecht kan.

Positieve aspecten – en tevens belangrijke basisvoorwaarden – van de ankermethodiek zijn de *vrijheid, tijd, ruimte* en *flexibiliteit* die ankerfiguren krijgen voor het realiseren van een krachtgerichte en integrale begeleiding. Dit maakt dat de ankerfiguren met de ‘persoon achter het verhaal’ bezig kunnen zijn. Dat ze de problemen in hun *onderlinge samenhang* kunnen bekijken. Dat ze met de werkzoe-



kende een *vertrouwensrelatie* kunnen uitbouwen. Dat ze de kans krijgen om *nieuwe aspecten* uit het werkveld te verkennen en hiermee vertrouwd te geraken. De trajectbegeleiders krijgen in het project tevens de gelegenheid om hun blik te verruimen (*blikverruiming*). De ankerfiguren van CAW Metropool kunnen als 'generalist' – in plaats van specialist – optreden, iets wat in de welzijnssector de laatste jaren verloren is gegaan. Ook kunnen zij op een beter ondersteunde manier werkgereleerde thematieken opnemen. De ankerfiguren van VDAB krijgen op hun beurt de mogelijkheid om naast trajectbegeleider ook hulpverlener te zijn (*rolverruiming*). Hierbij kunnen ze *uit het 'strakke keurslijf'* van de klassieke trajectbegeleiding stappen en meer *op maat* werken, bijvoorbeeld via huisbezoeken, meegaan naar een dienst, enzovoort. Ankerfiguren kunnen samen met de werkzoekende op weg gaan en samen hindernissen wegwerken. Dit leidt tot een *mobilisering van krachten* bij de werkzoekende én bij de ankerfiguren (*empowerment*). Het project is een leerrijke ervaring die – mede door de taakverruiming – bij een aantal ankerfiguren tot een grotere *arbeidsvoldoening* leidt. Bovendien zorgt de onderlinge *uitwisseling van kennis en vaardigheden* voor een win-win op alle gebied.

#### 1.4 Baten vanuit het perspectief van de werkzoekenden

Uit de diepte-interviews met werkzoekenden leren we dat de meerwaarde van de integrale W<sup>2</sup>-begeleiding voor hen onder meer ligt in het feit dat *alles bespreekbaar is*. Alle thema's kunnen in een W<sup>2</sup>-traject aan bod komen. De werkzoekenden krijgen de kans om *met een wit blad te beginnen*. De ankerfiguur rekent hen niet af op fouten uit het verleden. Ook het gevoel er *niet alleen* voor te staan en iemand te hebben die van op afstand de situatie bekijkt is een meerwaarde. Een goede *vertrouwensband* is hierbij een belangrijke voorwaarde. Eens die band er is, kan de ankerfiguur op veel krediet rekenen. Zelfs indien stappen richting werk of een opleiding (voorlopig) geen resultaat hebben, blijven werkzoekenden de ankerfiguur vertrouwen. Wellicht speelt het feit dat er – dankzij de geïntegreerde werkwelzijnsaanpak – doorgaans wel vooruitgang is op 'welzijnsdomeinen' hierin mee. Dit *'compenseert'* als het ware het (nog) uitblijven van concrete resultaten op vlak van werk en opleiding.

Ook het opnemen van *andere taken* dan de trajectbegeleider gewoonlijk doet (*rolverruiming*) is voor werkzoekenden een meerwaarde. Dit maakt het leven van werkzoekenden minder chaotisch. Orde brengen in de administratie (facturen uitpluizen, verzekeringspapieren in orde brengen, ervoor helpen zorgen dat de budgetmeter wordt opgeladen ...) is vaak een eerste – belangrijke – stap naar meer stabiliteit en overzicht (*solide basis*). Hoewel werk na verloop van tijd structuur brengt in het leven van mensen in armoede, kan dit aanvankelijk voor bijkomende chaos zorgen (balans werk-gezin). Verschillende werkzoekenden vinden het belangrijk dat de geïntegreerde begeleiding naast de werkvloer of opleiding nog een tijd doorloopt eens men aan het werk is of een opleiding volgt. Het opvolgen van

contractvoorwaarden, maar ook onverwachte gebeurtenissen thuis, blijven een aandachtspunt.

Belangrijk tot slot is dat een job gunstige effecten kan hebben op *andere gebieden*. Zo kreeg een werkzoekende in het project dankzij haar job en haar meer stabiele leefsituatie het hoederecht over één van haar kinderen terug.

Samengevat kunnen we stellen dat de meerwaarde van de W<sup>2</sup>-aanpak zich situeert op drie niveaus:

- *microniveau*: wegwerken van de barrières bij werkzoekenden die de opstap naar werk of een opleiding verhinderen;
- *mesoniveau*: bijdragen tot een positieve wederzijdse beeldvorming tussen VDAB en de welzijnspartners (zie paragraaf 5);
- *macroniveau*: netwerkontwikkeling tussen ‘werk’ en ‘welzijn’ (zie paragraaf 5).

## 2. De belangrijkste resultaten belicht

*“Verruimend werken en het verleggen van de focus van louter werk naar werk én welzijn maakt dat de weg naar arbeid trager gaat, maar wel meer op maat is en daardoor wellicht duurzamer is.”* (coördinator Bind-Kracht)

Baat hebben bij een bepaalde aanpak of methodiek is één zaak. Daadwerkelijk - en meetbaar - vooruitgaan is iets anders. Krijgen werkzoekenden in armoede dankzij het project zicht op hun competenties? Groeit hun psychologische veerkracht? Maken de betrokkenen een persoonlijke ontwikkeling door? Worden zij zelfredzamer en kunnen zij in de toekomst op een zelfsturende manier de nodige sociale hulp- en steunbronnen aanwenden? Zijn ze positief uitgestroomd naar werk of een opleiding? Komen de werkzoekenden met andere woorden gesterkt uit deze trajecten? Het antwoord op deze vragen is genuanceerd en bevat meerdere facetten en invalshoeken.

### 2.1 Instroom- en doorstroomcijfers

Het meest voor de hand liggend wanneer we spreken over resultaten, zijn de zogenaamde *instroom- en doorstroomcijfers* uit de ‘stuurbordgegevens’ van VDAB. Deze cijfers geven aan hoeveel werkzoekenden tijdens het project instroomden in een opleiding of doorstroomden naar werk. De gegevens uit Dossiermanager geven hierop een eerste zicht, weliswaar met een aantal opmerkingen in de kantlijn. Op basis van de stuurbordgegevens blijkt dat op het einde van het project 29% van de werkzoekenden ( $n=11$ ) uitgestroomd zijn naar werk. Dit is, rekening houdend met een doelgroep ‘met een verre afstand tot de arbeidsmarkt’ - waarvan bijna de helft (45%) van allochtone afkomst - en de nasleep van de economische crisis, een meer dan behoorlijk resultaat (zie verder).

Voor niemand van de 38 deelnemers registreerde de stuurbordgegevens een *opleiding*, hoewel een aantal werkzoekenden wel degelijk in een opleiding startten (zie hoofdstuk 4). Enige *nuancering* bij de cijfers is dan ook nodig.

Bovendien voegen we een aantal kanttekeningen toe. Zo gebeurde de *instroom in het project* niet op een vast moment. Tijdens het project werden nieuwe werkzoekenden in armoede aangemeld en toegelaten, op voorwaarde dat dit paste binnen de caseload van de ankerfiguren. Dit betekent dat niet iedere werkzoekende een traject van 18 maanden doorliep. Tevens werden lopende dossiers – op vraag van de werkzoekende – tijdelijk ‘*on hold*’ gezet. *Onverwachte gebeurtenissen en crisissituaties* komen regelmatig voor bij de werkzoekenden in het project. Naast intrafamiliaal geweld zijn er situaties van uithuis zetting, relatiebreuken, een onverwachte zwangerschap, enzovoort. Deze gebeurtenissen geven vaak *breuken in het trajectverloop*, waardoor het trajectverloop een andere wending krijgt of er tijdelijk een *pauze* wordt ingelast (zie hoofdstuk 5). Belangrijk om mee te nemen is ook dat 45% van de deelnemers *allochtoon* was, waarvan verschillenden met een beperkte kennis van het Nederlands. Hoewel het een positief gegeven was (en ook een belangrijk resultaat) dat deze werkzoekenden daadwerkelijk bereikt werden door een dergelijk project, was dit gegeven vaak een *extra drempel* naar de arbeidsmarkt. Ook het feit dat de ankerfiguren van VDAB deze geïntegreerde begeleiding deden *bovenop hun (vaak al erg zware) caseload*, maakte dat ze niet steeds de wenselijke begeleiding konden bieden. Tot slot was er de nasleep van de *economische crisis*. Deze elementen dienen mee in rekening gebracht bij de interpretatie van de instroom- en doorstroomcijfers.

Bovendien is het feit dat de betrokken partners er *niet* in slaagden om tot een *consensus* te komen rond te behalen mijlpalen voor het project, een eerste illustratie dat instroom- en doorstroomcijfers niet ‘werken’ voor deze doelgroep van werkzoekenden. Zij geven een (te) beperkt zicht op het afgelegde traject.

## 2.2 Niet alleen het resultaat, maar ook het proces telt

De instroom- en doorstroomcijfers geven slechts een – beperkt – zicht op de ‘resultaten’ die met de werkzoekenden in het project worden geboekt en de evolutie die ze doormaken. Bovendien schetsen deze cijfers slechts een partieel beeld van de trajecten en de stappen die daarin met de werkzoekenden in armoede worden gezet. In het bijzonder *welzijnsgerelateerde* stappen en het hele *proces* dat ankerfiguren met werkzoekenden afleggen blijft in deze cijfers on(der)belicht. Ook mislukte opleidingen of sollicitatiegesprekken zonder aanwerving krijgen geen plaats in de stuurbordgegevens. Nochtans is een ‘*faaleroaring*’ een belangrijk *leermoment*, zowel voor de werkzoekende als voor de ankerfiguur. Gezien de opzet van het ESF-project – een krachtgerichte integrale begeleiding, met daarbinnen het dubbel spoor van ‘werk’ en ‘welzijn’ – zijn dit belangrijke hiaten.

Voor werkzoekenden in armoede, met vaak een verre afstand tot de arbeidsmarkt, is het van belang om niet alleen oog te hebben voor het resultaat 'op het einde van de rit'; na afloop van het project. Ook het afgelegde *proces* is minstens even belangrijk - en misschien wel belangrijker - in functie van een duurzame integratie op lange(re) termijn. Het begeleiden van werkzoekenden in armoede is doorgaans geen rechte lijn, maar verloopt eerder *cyclisch*, met vallen en opstaan. Met tegen de muur lopen om nadien samen verder te gaan, zo nodig in een andere richting.

Via een bijsturing van het onderzoeksvoorstel zochten we manieren om de inspanningen op vlak van werk én welzijn in kaart te brengen. De *visualisering* van een aantal trajecten via een zogenaamde '*W<sup>2</sup>-format*', was hierop een (gedeeltelijk) antwoord. Hiermee brachten de ankerfiguren het verloop van geïntegreerde werkwelzijnstrajecten kaart (hoofdstuk 5). Deze oefening leert ons dat *werk- en welzijns-thema's* vaak verweven zijn. De chronologische opbouw van trajecten illustreert dat tijdens een begeleidingsgesprek meerdere thema's aan bod komen. Dat *werken aan werk en welzijn vaak samenloopt*. Dit zijn bijkomende argumenten voor een geïntegreerde aanpak. Het is niet (steeds) zo dat eerst alle welzijnsthema's moeten opgelost zijn, alvorens stappen richting arbeidsmarkt kunnen gezet worden. Wel is een zekere *solide basis* nodig, bijvoorbeeld rust in de gewelddadige relatie. We wezen reeds op *onverwachte gebeurtenissen* en *crisissituaties* die breuken geven in het trajectverloop. Ook zien we dat aan de instap in bijvoorbeeld een WEP+ doorgaans een intensief en lang traject voorafgaat. Een traject met sollicitaties zonder resultaat, niet geslaagde toegangsproeven voor een opleiding en een waaier aan welzijnsgerelateerde thema's die als hindernissen (of 'kopzorgen') de weg naar werk bemoeilijken. Het zou dan ook onjuist zijn om de trajecten die niet uitmonden in een ticket naar de arbeidsmarkt of een toegangskaart voor een - meer of minder - begeerde opleiding als 'onsuccesvol' of 'mislukt' te bestempelen. Faalervaringen blijken belangrijke leermomenten en dwingen werkzoekenden - en hun ankerfiguren - tot reflectie, heroriëntering en een 'pas op de plaats'.

De visualisering van de trajecten geeft daarnaast een zicht op de waaier aan thema's en diensten waarmee ankerfiguren in contact komen, de drempels en krachten van werkzoekenden, het aantal en soort contactmomenten met de werkzoekenden en externe diensten, enzovoort.

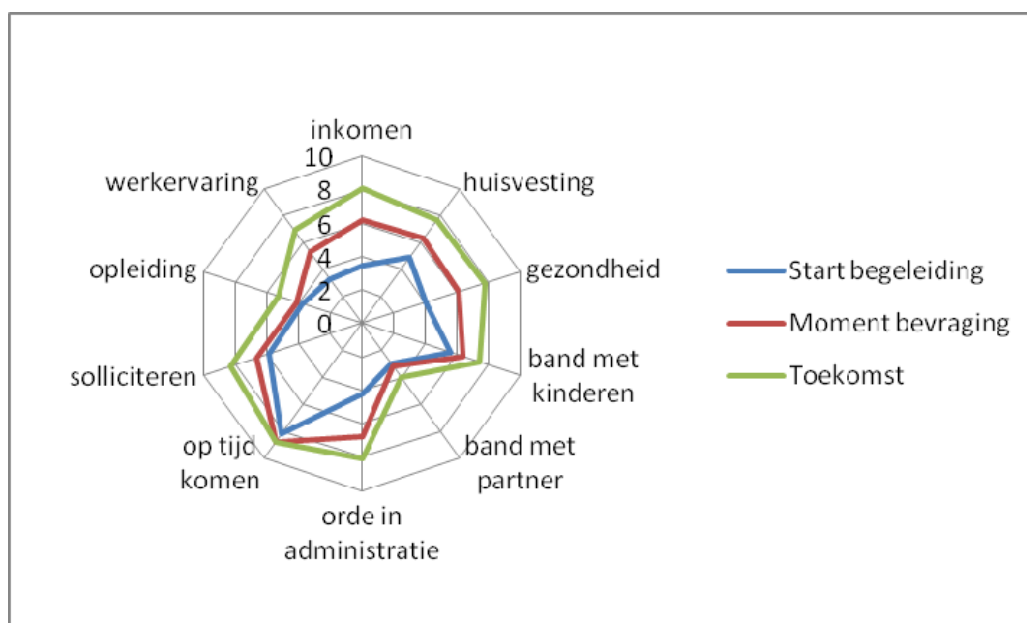
### 2.3 Het proces in kaart gebracht

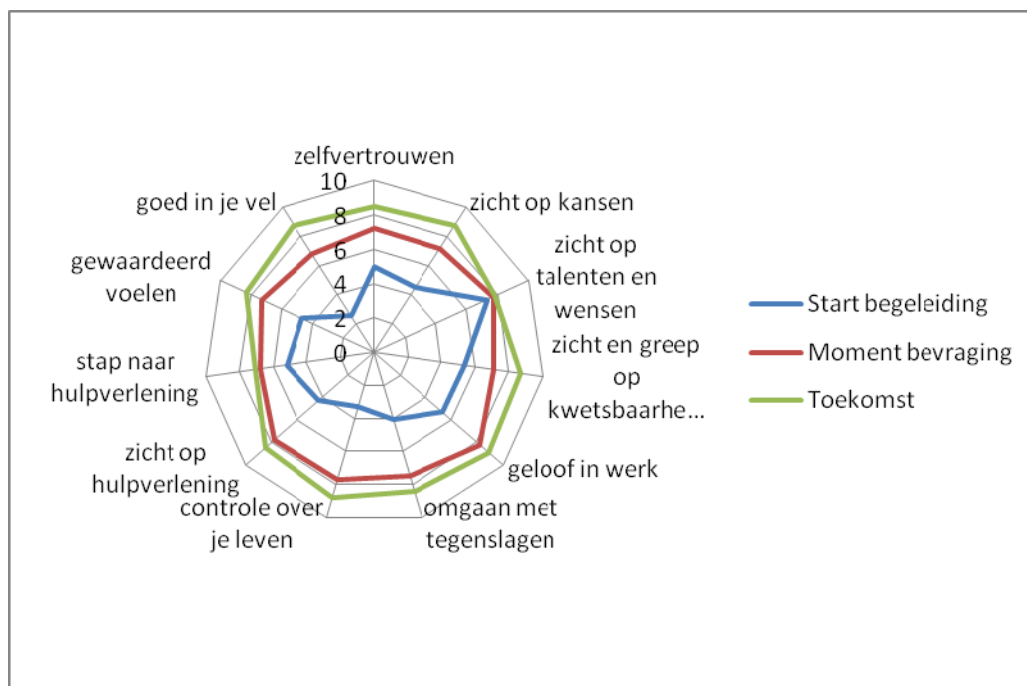
Om het proces verder in kaart te brengen - los van het eindresultaat - gingen we op zoek naar manieren om evoluties te monitoren. Zoals we aangaven, brachten de gegevens uit Dossiermanager geen soelaas. In dit systeem zijn heel wat stappen van de werkzoekenden in armoede niet zichtbaar. Er is nood aan andere vormen van registreren, zowel van 'zichtbare' als 'onzichtbare' aspecten (zie verder). Via de ontwikkeling van de zogenaamde '*W<sup>2</sup>-cirkels*' (hoofdstuk 6) en de afname van

een aantal *schalen* om aspecten van empowerment te meten (hoofdstuk 7), aangevuld met *diepte-interviews* met werkzoekenden brachten we dit proces verder in kaart.

Bij de '*zichtbare*' aspecten ging het om evolutie op vlak van inkomen, huisvestings-situatie, gezondheid, de band met de (eventuele) partner, de relatie met de kinderen indien van toepassing, (wan)orde in de administratie, op tijd komen, ervaring met solliciteren, opleiding en werkervaring. Dit noemen we de zogenaamde '*buitenkant*' van armoede. Daarnaast brachten we de evolutie op een aantal '*onzichtbare*' aspecten in kaart: zelfvertrouwen van de werkzoekende, zicht op zijn kansen en mogelijkheden, zicht op zijn talenten en wensen, zicht en greep op zijn kwetsbaarheden, het geloof ooit terug aan het werk te geraken, kunnen omgaan met onverwachte tegenslagen en problemen (veerkracht), controle hebben over het eigen leven, zicht hebben op de bestaande hulpverlening, gemakkelijker de stap zetten naar hulpverlening, zich gewaardeerd voelen en zich goed in zijn vel voelen. Het gaat hier met andere woorden om aspecten die eerder verband houden met de '*binnenkant*' van armoede.

Hoewel de ontwikkeling en het aanwenden van deze instrumenten – net als het ESF-project – een experimenteel karakter hadden en verdere verfijning en toetsing behoeven, zijn de eerste resultaten alvast positief. De werkzoekenden in het project maakten heel wat zichtbare én onzichtbare ontwikkelingen door. Ter illustratie de twee W<sup>2</sup>-cirkels die de evoluties van een aantal werkzoekenden bundelen, zowel op '*zichtbare*' als '*onzichtbare*' aspecten.





Ook de resultaten van de afgenomen (empowerment) schalen (hoofdstuk 7) illustreren positieve evoluties. De schalen tonen onder meer aan dat werkzoekenden in armoede opnieuw *hoopvol* naar hun toekomst op de arbeidsmarkt kijken en dat ze meer het gevoel hebben '*erbij te horen*'. Ook de *veerkracht* van de werkzoekenden tussen de twee meetmomenten is toegenomen. Op de subschaal '*persoonlijke competentie*' zien we de sterkste vooruitgang. Het ESF-project heeft ook een positieve invloed op vlak van *zelfmanagement* van de doelgroep. Daarnaast beoordelen de werkzoekenden de professionele hulp geboden door de ankerfiguren positief.

We kunnen dan ook besluiten dat het project de werkzoekenden in armoede *sterker* heeft gemaakt, ook al leidde dit niet voor iedere werkzoekende tot een instroom in een opleiding of een doorstroom naar werk. Een basis voor de toekomst werd gelegd.

*"Er is met de binnenkant van de werkzoekende gewerkt en een vertrouwen opgebouwd. Dan is er een opening en zal de werkzoekende die versterkt is wel met zich verder kunnen."* (ervaringsdeskundige VDAB)

### 3. Structurele en organisatorische voorwaarden: empowerende condities

Dat werkzoekenden in armoede baat hebben bij een krachtgerichte, geïntegreerde methodiek en gesterkt uit de trajecten komen, hebben we aangetoond. Maar empowerment van werkzoekenden in armoede is maar mogelijk dankzij en met behulp van *empowerende organisaties* en een *empowerend beleid*. Anders gezegd: er is

nood aan W<sup>2</sup>-organisaties en W<sup>2</sup>-beleid. Wat zijn nu de structurele en organisatorische voorwaarden om dergelijke methodiek te implementeren? Waar zitten de spanningsvelden en waar zit de rekbaarheid van de methodiek? Wat zijn met andere woorden de noodzakelijke 'empowerende condities'?

### 3.1 Op zoek naar witte raven om te ankeren

Werkzoekenden in armoede krachtgericht en integraal begeleiden heeft in de eerste plaats maar kans op slagen met *gemotiveerde en betrokken ankerfiguren* die werkzoekenden aanspreken op hun krachten en niet alleen focussen op hun zwakten. Welke specifieke competenties, vaardigheden, houding en motivatie hiervoor nodig zijn, beschreven we uitgebreid in hoofdstuk 12. We komen er beknopt op terug in paragraaf 8.

### 3.2 Nood aan een brede toeleiding en een zorgvuldige selectie van werkzoekenden

Zodra de ankerfiguren zijn gevonden, begint het zoeken en selecteren van werkzoekenden in armoede. Dit lijkt eenvoudiger dan het in werkelijkheid vaak is. Werkzoekenden lopen immers niet (graag) te koop met hun armoedeproblematiek, uit angst voor stigmatisering en de vele negatieve ervaringen met diensten en hulpverleners uit het verleden. Dit blijkt ook uit eerder en lopend HIVA-onderzoek naar onderbescherming.<sup>24</sup>

De *toeleiding* in het kader van het ESF-project gebeurde zowel vanuit 'werk' als 'welzijn'. De helft van de kandidaat-werkzoekenden stroomden in via deelwerkingen van CAW Metropool. Ook de ervaringsdeskundigen van VDAB brachten kandidaten aan. Ook bij het *vervolgproject* mag men de belangrijke toeleidende rol van ervaringsdeskundigen en welzijnsorganisaties, zoals het OCMW en het CAW maar ook vakbonden, niet uit het oog verliezen. Voor de uiteindelijke *selectie* maakte VDAB onder meer gebruik van de zogenaamde 'knipperlichtenlijst' (zie bijlage 5). Criteria zijn slechts een hulpmiddel en – zoals gezegd – werkzoekenden in armoede laten niet dadelijk in hun kaarten kijken. Bovendien zijn bepaalde 'problemen' (bijvoorbeeld van medische, mentale, psychische of psychiatrische aard, maar ook een beperkte kennis van het Nederlands of analfabetisme) vaak niet dadelijk zichtbaar en komen ze pas in de loop van een traject naar boven. Flexibiliteit en het betrekken van diverse mogelijke toeleiders bij instroom in een project is dan ook gewenst.

---

<sup>24</sup> Steenssens K. et al. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 1. Onderbescherming onderzocht*, HIVA-K.U.Leuven. Sannen L. et al. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 2. Methodieboek bij onderbescherming. Proactief handelen vanuit het OCMW*, HIVA-K.U.Leuven.

Sommige ankerfiguren opteren voor een *verdere afbakening* van de doelgroep, met naast het armoedecriterium als minimumvereiste voldoende kennis Nederlands en eventueel een maximum leeftijdsgrens. Bij 'klassieke' trajecten ligt de leeftijdsgrens op 50 jaar, behalve bij vrijwillige aanmelding. Een ankerfiguur suggereerde om elke werkzoekende vooraf te testen op taalkennis, IQ en medisch onderzoek. We zijn echter geen voorstander van bijkomende criteria. Hierdoor vallen immers opnieuw mensen 'uit de boot' en wordt een nieuwe 'restcategorie' gecreëerd. Dit is in tegenspraak met de filosofie achter het W<sup>2</sup>-concept, waarbij er voor iedere werkzoekende in de samenleving een plaats is, rekening houdend met een waaier aan uitstroommogelijkheden (zie verder).

### 3.3 Belang van een uitgebreidere intakeleidraad

De bestaande intakeleidraad van VDAB is ontoereikend om de situatie van werkzoekenden in armoede in kaart te brengen. Geïnspireerd door het maatplan ontwikkelden we daarom een *vignet* om het profiel van werkzoekenden in kaart te brengen (zie bijlage 2). Het handboek beschrijft hoe dit vignet een instrument kan zijn gedurende het hele traject met de werkzoekende.

### 3.4 De 'vrije ruimte' structureel verankeren

In 'klassieke' trajecten volgt een trajectbegeleider van VDAB gemiddeld zeventig werkzoekenden op. In Antwerpen loopt dit aantal op tot 80 à 110 trajecten per trajectbegeleider. Het spreekt voor zich dat een dergelijk zware caseload niet toelaat om diepgaand op de persoonlijke situatie van werkzoekenden in te gaan. Drempels en krachten van werkzoekenden blijven hierdoor vaak onderbelicht. In het kader van het ESF-project kregen werkzoekenden én ankerfiguren meer *tijd, ruimte en flexibiliteit* dan in een 'klassiek' traject. VDAB en CAW Metropool werkten in een '*vrije ruimte*' die maakte dat de ankerfiguren elkaars werking leerden kennen en waarderen en dat er daadwerkelijk kon geankerd worden. De vrije ruimte betekende onder meer dat de projectcoördinatoren de ankerfiguren ruimte gaven voor het ontwikkelen van 'eigen leiderschap'.

*"Ik moest mij niet de hele tijd afvragen: mag ik dit wel of niet doen? Het liet me toe om zelf uit te zoeken wat wel en niet werkt voor deze doelgroep of een bepaalde werkzoekende."*  
(ankerfiguur)

Deze vrije ruimte laat toe dat ankerfiguren voor de werkzoekenden een individuele *aanpak op maat* uitwerken, waarbij werkzoekenden meerdere kansen kregen. Doordat ook de RVA openstond voor deze manier van werken kwam er ruimte om van de 'klassieke' paden af te wijken.

*"Als je de stress even wegneemt, kunnen mensen terug ademen. Wij moeten proberen ze als trajectbegeleiders letterlijk zuurstof te geven."* (ankerfiguur)



Het is van belang dat ankerfiguren ook binnen de *eigen dienst* de toestemming én de ruimte krijgen om voldoende *tijd* te spenderen aan deze vaak intensieve trajecten. De ankerfiguren van VDAB combineerden de begeleidingen in het kader van het ESF-project met hun 'klassieke' taken. Dit maakte dat de ankerfiguren niet steeds bereikbaar en beschikbaar waren voor de doelgroep. Dat ze er niet '100% voor konden gaan'. Huisbezoeken, meegaan naar diensten, deelname aan de overlegmomenten en het onderzoek waren tijdsintensief. Idealiter zouden trajectbegeleiders die ankeren hun andere taken duidelijk moeten kunnen *aflijnen*. In de praktijk is dit doorgaans niet mogelijk, aangezien zowel VDAB als CAW worden overspoeld met vragen.

Ruimte voor *specialisering* en *buiten het strakke kader werken*, bijvoorbeeld op huisbezoek gaan en werkzoekenden begeleiden naar externe diensten, heeft ook een *impact op collega's* binnen de dienst, zoals telefoonpermanentie op momenten dat de ankerfiguur outreachend werkt. Ankeren vraagt een minder disciplinerende aanpak met *ruimte voor experimenteren*, falen en opnieuw beginnen. Ook andere afdelingen binnen VDAB – zoals de competentiecentra – moeten meegaan in dit discours. Dit vertaalt zich in de nood aan een verdere *interne stroomlijning* in functie van een 'intern traject op maat'. Interne regels en manieren van werken zorgen voor (nodeloze) vertragingen. Ook al is er binnen VDAB bereidheid om meer flexibiliteit in te voeren, in realiteit vraagt dit een verdergaande afstemming en flexibiliteit tussen diensten, zowel intern als extern (zie verder).

De uitdaging bestaat er dan ook in om deze 'vrije ruimte' structureel uit te bouwen en te verbreden, met andere woorden om de *methodiek van W<sup>2</sup>-trajecten te verankeren in het reguliere beleid*. Dit betekent onder meer het structureel verankeren van de ruimte voor langere trajecten, een caseload die geïntegreerd werken op maat toelaat, afspraken tussen VDAB en RVA, outreachend werken ondersteunen, het betrekken van welzijnsorganisaties, werkgevers en opleidingsinstanties, enzovoort. Hierdoor groeit niet alleen het mededogen ten aanzien van werkzoekenden in armoede, maar ook tussen en binnen organisaties die op één of andere manier bij de activering van deze doelgroep betrokken zijn. Tussen werkelijkheid en wenselijkheid is echter nog een lange weg te gaan.

*"In de ideale situatie slaagt een RVA-consulent er zelf in om de informatie over het waarom van het niet nakomen van afspraken uit de werkzoekende te halen ... In realiteit is dit vaak niet het geval."* (ankerfiguur VDAB)

### 3.5 Duidelijke en realistische verwachtingen in twee richtingen

Hoewel W<sup>2</sup>-trajecten de indruk kunnen wekken van 'alles mag en alles kan', ziet de werkelijkheid er heel anders uit. Geïntegreerde werk-welzijnstrajecten zijn niet vrijblijvend, maar vragen een *verregaand engagement*, zowel van werkzoekenden als van ankerfiguren. Hierbij is het van belang om van bij aanvang duidelijke en

*realistische verwachtingen* te stellen, zowel naar de werkzoekenden als naar de ankerfiguren. Dit vertaalt zich in het zoeken naar *realistische mijlpalen* rekening houdend met de realiteit van de doelgroep én van de arbeidsmarkt op dit moment. We illustreerden dat uitstroom- en doorstroomcijfers slechts een deel van het geheel zijn en dat er nood is aan andere mijlpalen en meetinstrumenten. Ook al heeft 'het beleid' bepaalde instroom- of doorstroomresultaten voor ogen, het gaat hier om mensen met een eigen – vaak tragische – geschiedenis.

### 3.6 Adequaat omgaan met spanningsvelden

Ankerfiguren ervaren tijdens het begeleiden van mensen in armoede verschillende spanningsvelden. Hier adequaat mee omgaan, vraagt het permanent zoeken naar een werkbaar *evenwicht*. In wat volgt benoemen we er een aantal. Het handboek gaat hier meer uitgebreid op in.<sup>25</sup>

#### 3.6.1 Snel resultaat versus duurzaamheid

Een eerste spanningsveld is de afweging snel resultaat te boeken of een *duurzame(re) oplossing* na te streven. Dit geldt zowel op 'welzijnsvlak' (bijvoorbeeld het zoeken naar een geschikte(re) huisvesting bij verblijf in crisisopvang) als op 'werkvlak' (bijvoorbeeld het accepteren van de eerste de beste werkaanbieding of zoeken naar een job met perspectief die past bij de werkzoekende). De ervaringen van werkzoekenden en ankerfiguren leren dat het creëren van een context waarin werkzoekenden kunnen *groeien* essentieel is en dat alleen een *duurzame oplossing* op termijn *blijvende resultaten* oplevert. We herhalen dat W<sup>2</sup>-trajecten en het verleggen van de focus van louter werk naar werk én welzijn maakt dat trajecten langer duren. Daar staat echter tegenover dat ze meer *op maat* zijn en daardoor wellicht ook *duurzamer* zijn. Zo biedt een betaalbare woning van goede kwaliteit een voldoende *solide basis* om ook aan andere levensdomeinen te werken en zorgt een kwaliteitsvolle job, die aansluit bij de interesses van de werkzoekenden, voor een betere motivatie om het vol te houden.

*“Waardig werk is erg belangrijk. Anders komt men in preciaire jobs terecht, wat mensen vaak niet verder helpt. Bijvoorbeeld opeenvolgende korte interims in de horeca waarvoor men 2 jaar later de rekening gepresenteerd krijgt door achterstallige bedrijfsvoorheffing. Mensen begeven zich op die manier in arbeidssituaties die hen achteraf in slechtere omstandigheden brengen.”* (ankerfiguur)

---

<sup>25</sup> Naast de hier vernoemde spanningsvelden gaat het handboek verder in op groeien van argwaan naar vertrouwen, hoe ver graven in het leven van de werkzoekende, betrokkenheid versus verantwoordelijkheid, laten dromen of de droom doorprikken, hoe benoem je conflicterende rollen, confrontatie met eigen waarden en normen en outreachend werken zonder controleur te zijn (Sannen, Driessens & Verboven, 2011).

In realiteit is het niet evident om een goede ‘match’ te vinden. Voor veel werkzoekenden in armoede ligt de lat voor opleidingen te hoog. Zo is slagen voor een taalttest voor allochtonen niet evident. Dit pleit voor *opleidingen op maat*. Daarnaast blijven we de nood aan een brede waaier aan *instroom-, doorstroom- en uitstroommogelijkheden* onderstrepen. Variërend van vrijwilligerswerk en arbeidszorg tot tewerkstelling in het kader van PWA, WEP+, de sociale economie en het normaal economisch circuit (zie ook Steenssens, Sannen et al., 2008).

*“Mensen in armoede hebben vaak een opstap nodig. Ze renderen niet altijd optimaal van bij de start. Arbeidszorg en vrijwilligerswerk bieden hiervoor een opstap, maar zijn apart georganiseerd. Er is nood aan een breed wervingsbeleid. Kunnen we daar kansen creëren voor mensen in armoede als opstap naar een (meer) reguliere job?”* (medewerker dienst woonbegeleiding CAW Metropool)

Ook het creëren van een geleidelijke opstap naar werk is een belangrijk aandachtspunt. Starten in een deeltijdse job (met financiële bijpassing) kan hier een mogelijkheid zijn.

*“Bij werk is het vaak alles of niets. Voor mensen in armoede is er vaak een zachte opbouw nodig. Bijvoorbeeld eerst halftijds (halve dagen), nadien uit te breiden.”* (Apga)

Met de toenemende nadruk op de kenniseconomie en het verdwijnen van jobs voor laaggeschoolden is de vraagzijde een groeiend aandachtspunt. Bovendien zijn jobs voor laaggeschoolden vaak fysiek zwaar, wat niet voor iedere werkzoekende haalbaar is. Er is met andere woorden niet alleen nood aan een traject op maat, maar ook aan *opleidingen en jobs op maat*. Perspectief op beterschap is het minimum dat moet geboden worden.

*“Soms is een job die aansluit bij de interesses van de werkzoekende niet mogelijk. Dan zeg ik aan de werkzoekende: ‘het is misschien niet je droomjob, maar eens je aan het werk bent, vind je ook gemakkelijker een andere job.’ Dat is nog iets anders dan te zeggen ‘neem eender wat aan’...”* (ankerfiguur)

### 3.6.2 Lineair versus cyclisch werken

Het ESF-project leert dat een traject met werkzoekenden in armoede niet lineair verloopt, maar cyclisch, met vallen en opstaan. Vaak gaat het om een aaneenschakeling van *kleine successen* op één bepaald domein, bijvoorbeeld een betere huisvesting, schulden onder controle krijgen, een cursus met succes beëindigen, in een opleiding mogen stappen. In het handboek symboliseren we dit door een *opwaartse spiraal* die afglijden en stilstaan toelaat. Een terugval of stilstand kan zowel door factoren eigen aan de werkzoekende, maar ook door externe factoren, zoals de economische crisis, de gezinsdruk of de druk van de omgeving.

*“Wanneer mensen al 20 jaar in een situatie van armoede verkeren, kan je dit niet op 18 maanden oplossen. De begeleiding gebeurt in golfbewegingen. Soms enkele stappen vooruit, dan een terugval of een pauze inlassen.” (Vlaams Netwerk)*

*“Een traject verloopt niet steeds in stijgende lijn, net zo min als ons eigen leven. Het is eerder een cyclisch proces dat naar boven en naar beneden kan lopen.” (ankerfiguur)*

Werken met werkzoekenden in armoede vraagt ook *procesmatig werken*. De weg die ankerfiguren met mensen in armoede gaan, is minstens even belangrijk en in sommige gevallen belangrijker dan het uiteindelijke resultaat. Zoals we aangaven vraagt procesmatig werken een *aangepast monitoringinstrument*.

### 3.6.3 Voorgaan, meegaan of laten gaan?

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

De ankerfiguren 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 ankerfiguur 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 ankerfiguren toe. Zo kunnen er vragen komen rond hulp bij administratie, het invullen van formulieren, enzovoort. Hoever moet de ankerfiguur hierin (mee)gaan? Het gaat er om een werkbaar evenwicht te vinden tussen de werkzoekende zelf stappen te laten zetten (empowerment) en met de werkzoekende meegaan. Wanneer een werkzoekende in een opleiding zit of aan het werk gaat, blijft de ankerfiguur aanspreekbaar voor de werkzoekende, zo lang het project loopt.

### 3.6.4 Van een defensieve houding naar een waarderende houding

W<sup>2</sup>-trajecten in praktijk brengen vraagt dat werk- en welzijnsactoren elkaar vinden en gaan samenwerken. Dit betekent elkaar en elkaars werking beter leren kennen en waarderen en groeien naar gedeelde inzichten. In plaats van te vertrekken vanuit een defensieve houding, verschuift de houding naar er samen voor gaan. De werkzoekende en de thema’s die rond de werkzoekende spelen is daarbij het uitgangspunt. Samenwerking betekent dat er tijd is om te netwerken en verder af te stemmen.

*“Niet iedere welzijnsorganisatie begrijpt waarmee je bezig bent. Ze hebben schrik dat je op hét welzijnsterrein komt, dat je rollen gaat overnemen enzovoort. Het is pas als je vanuit organisatieperspectief kijkt naar de werkzoekende, dat er dingen mislopen. Belangrijker is een*

*gezamenlijke focus te vinden waar de werkzoekende mee gebaat is. Dit vraagt een verbrede kijk vanuit beide organisaties.” (centrale coördinator)*

### 3.6.5 Zelf doen of andere diensten mee inschakelen

Ankeren betekent niet dat de trajectbegeleider alle thema's op zich neemt. Wel dat er indien nodig geankerd wordt naar andere organisaties. In de praktijk blijkt ook dit een evenwichtsoefening. Heel wat organisaties en hulpverleners zijn overvraagd en wachtlijsten zijn eerder regel dan uitzondering. Dit maakt dat ankerfiguren vaak genoodzaakt zijn om zelf stappen te ondernemen en een stuk van de hulp- en dienstverlening over te nemen. Een voorbeeld is het (mee) zoeken naar een betaalbare woning op de private huurmarkt, wegens wachtlijsten voor een sociale woning.

## 3.7 Aandacht voor overdracht en nazorg

In het verleden pendelden burgers al te vaak, al dan niet gewild, tussen OCMW en RVA. Werkzoekenden stapten na het presteren van voldoende arbeidsdagen in het kader van art. 60 §7 van een leefloon over naar een werkloosheidsuitkering tot ze na verloop van tijd geschorst werden en opnieuw bij het OCMW terechtkwamen. Met de sluitende aanpak van VDAB en de nadruk op activering is er veel veranderd. Met het sluitend maatpak wordt deze koers verdergezet. VDAB zocht en zoekt - met wisselend succes - toenadering tot de OCMW's. In Antwerpen vertaalt zich dit onder meer in trajectbegeleiders van VDAB die proactief OCMW-cliënten in eindfase van art. 60 §7 mee opvolgen zodat na afloop van art. 60 §7 een 'warme overdracht' (bijvoorbeeld naar een W<sup>2</sup>-traject) mogelijk is. Tot zover de eerste schakel. Maar wat op het moment dat een W<sup>2</sup>-traject bij VDAB afloopt? Maatwerk veronderstelt in strikte zin immers dat er geen tijdslimiet wordt gehanteerd.

Op 31 oktober 2010 liep het ESF-project af. Twee ankerfiguren van VDAB zullen de nieuwe trajecten in het kader van het WIP voor hun rekening nemen. Een mogelijkheid tot warme overdracht van werkzoekenden uit het ESF-project naar het vervolgproject is voorzien. Voor een aantal werkzoekenden gebeurde dit ook. Een aantal trajecten werden afgesloten omdat de werkzoekenden aan het werk zijn en geen verdere begeleiding wensen. Andere werkzoekenden kwamen terecht bij deelorganisaties van CAW Metropool, zoals ModeM en woonbegeleiding. Maar wat eens werkzoekenden aan het werk zijn en begeleiding toch nog wenselijk is? Dit brengt ons bij het volgende punt: begeleiding op en naast de werkvloer.

### 3.8 Begeleiding op en naast de werkvloer<sup>26</sup>

Problemen waar werkzoekenden in armoede mee te maken krijgen lossen zich doorgaans niet vanzelf op eens men aan het werk is. Bovendien brengt aan het werk gaan of in een opleiding stappen heel wat nieuwe, organisatorische uitdagingen mee, zoals op vlak van vervoer, kinderopvang, zorg voor familie, enzovoort. Met het oog op een duurzame tewerkstelling is begeleiding op en naast de werkvloer dan ook een belangrijk aandachtspunt voor deze doelgroep.

*“Het is belangrijk om oog te houden voor de terugval van de werkzoekenden, als ze aan het werk zijn.”* (ervaringsdeskundige VDAB)

Het is dan ook niet verwonderlijk dat heel wat werkzoekenden uit het ESF-project in een Werkervaringsproject (WEP+) terecht kwamen.

*“Ik heb mijn werkzoekenden in het ESF-project voornamelijk begeleid naar een WEP+, aangezien daarbij begeleiding op de werkvloer voorzien is. Dit was een bewuste keuze van mij. Ze leren daar een job en tegelijkertijd leren ze op tijd te komen, oplossingen te zoeken voor de opvang van hun kinderen, enzovoort.”* (ankerfiguur)

### 3.9 Sensibiliseren en motiveren van de vraagzijde

Werkzoekenden in armoede motiveren en begeleiden in het aanboren van krachten en het wegwerken van drempels naar de arbeidsmarkt is slechts één kant van het verhaal. De praktijk leert dat ook werkgevers met heel wat drempels en (voor)oordelen zitten ten aanzien van mensen in armoede. Het sensibiliseren van werkgevers om deze doelgroep een kans te geven is dan ook een belangrijk aandachtspunt en uitdaging. Ondanks de promotie van Jobkanaal rond bestaande tewerkstellingsmaatregelen (in hoofdzaak financiële tegemoetkomingen) voor doelgroepen, stelt UNIZO vast dat vele werkgevers deze maatregelen niet kennen. Daarnaast volstaat een financiële tegemoetkoming doorgaans niet om iemand uit een kansengroep aan te werven.

*“Werkgevers haal je niet over de brug met (uitsluitend) loontussenkomsten. De administratie die dit met zich meebrengt schrikt erg af, zoals in het geval van SINE. Indien we mensen in armoede aan het werk willen krijgen, moet er gezocht worden naar andere oplossingen.”* (ankerfiguur)

---

<sup>26</sup> Dit thema, met inbegrip van het sensibiliseren van de vraagzijde, maakt deel uit van een lopend Viona-onderzoek (2010-2011) ‘Duurzame tewerkstelling van mensen in armoede: uitdagingen en remedies voor beleid, werknemers en werkgevers’ waarbij het HIVA samenwerkt met het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen.

### 3.10 Duidelijke interne en externe communicatie

Naast een goede interne communicatie rond wat het begeleiden van werkzoekenden in armoede inhoudt (en de mogelijke implicaties voor collega's binnen de dienst), is ook een duidelijke *externe communicatie* essentieel. De verbrede rol van VDAB is nieuw. Dit roept bij heel wat opleidings-, werk- als welzijnsactoren vragen op. Al snel 'vist men in dezelfde vijver' en zit men op elkaars terrein. Naarmate VDAB zich meer profileert op het begeleiden van werkzoekenden in armoede, komt VDAB onvermijdelijk in het vaarwater van andere actoren zoals het CAW en OCMW. Met het oog op een duurzame begeleiding van deze doelgroep kunnen VDAB en welzijnsactoren echter niet zonder elkaar. Een tegengestelde beweging dreigt de samenwerking in de toekomst echter te hypothekeren. Daar waar het ESF-project streeft naar het centraliseren van begeleiding op vlak van 'werk' en 'welzijn' in één persoon - de trajectbegeleider als ankerfiguur -, bestaat binnen OCMW's eerder de tendens naar verdere specialisering en het opdelen van beide invalshoeken. Om een hypotheek op de samenwerking tussen VDAB en OCMW (en andere welzijnsactoren) te vermijden, moet gezocht worden naar een *gedragen visie* op het begeleiden van werkzoekenden in armoede en een *rolverduidelijking* van VDAB en de welzijnsactoren ten aanzien van deze doelgroep.

Hierbij aansluitend is er tevens nood aan een afstemming en kennisdeling met *andere activeringsprojecten*. Een verdere mainstreaming van projecten voor werkzoekenden in armoede en de *verankering* van de W<sup>2</sup>-methodiek in het *reguliere beleid* vraagt een bundeling en grondige evaluatie van ervaringen uit de verschillende (pilot)projecten die VDAB opzet rond deze doelgroep. Te denken valt aan de proeftuinen met de OCMW's,<sup>27</sup> het lopende ESF-project in Aalst gefocust op generatie-armoede, de nieuwe invulling - met groepswerking - van de trajecten in het kader van het WIP, enzovoort. Kennisdeling kan er zijn rond registratie, het geïntegreerd werken aan werk en welzijn, instroom en doorstroom, warme overdracht, monitoring, enzovoort. We komen hier op terug in punt 5, waar we het hebben over samenwerking en netwerkvorming.

Daarnaast is ook een regelmatige uitwisseling van ervaringen en kennis *tussen ankerfiguren* een meerwaarde. Dit kan best op regionale schaal worden georganiseerd, gezien de verschillende sociale contexten en 'sociale kaarten'.

---

<sup>27</sup> Zie in dit verband ook: Van Rillaer C. et al. (2009), *Proeftuin OCMW - VDAB. Eindrapport, VDAB-VVSG m.m.v. CCConsult, HIVA-K.U.Leuven, KHLeuven*, 35 p.

### 3.11 Infrastructuur en instrumenten

Tot slot een opsomming van noodzakelijke infrastructuur en instrumenten:

- een *bereikbare en laagdrempelige* ontmoetingsplaats voor werkzoekenden en ankerfiguren, bijvoorbeeld een wijkcentrum of een Lokale Werkwinkel in de buurt;
- een ruimte waarin de *privacy* van de werkzoekende gewaarborgd is;
- een *mobiele telefoon* zodat de ankerfiguur bereikbaar is tijdens het outreachend werken, zowel voor de werkzoekenden als voor collega's en externe diensten.
- een ruimere intakeleidraad;<sup>28</sup>
- een registratiesysteem dat het proces van vallen en opstaan - en niet alleen het resultaat - zichtbaar maakt;<sup>29</sup>
- regelmatige terugkoppelingsmomenten voor de ankerfiguren met het oog op ervaringsuitwisseling en kennisdeling, opgebouwd volgens een duidelijke structuur;
- voldoende en betaalbare kinderopvang;
- voldoende en toegankelijk aanbod Nederlands voor anderstaligen.

## 4. Wie is de aangewezen organisatie om te ankeren?

Een volgende onderzoeksvraag is wie de aangewezen organisatie is om dergelijke trajecten uit te voeren. Ligt deze expertise en knowhow bij de VDAB, bij externe organisaties of bij beiden?

Hoewel de individuele trajecten in het kader van het WIP uitsluitend door trajectbegeleiders van VDAB worden opgevolgd, kunnen we op basis van het ESF-project besluiten dat zowel VDAB als CAW Metropool over expertise en knowhow beschikken om te kunnen ankeren. En wellicht is deze (of andere) expertise ook aanwezig bij andere organisaties, zoals OCMW's. Iedere organisatie heeft krachten en beperkingen. De meerwaarde zit vooral in de *kennisdeling* die plaatsvond tijdens het traject. Daarnaast vraagt ankeren *samenwerking* - ook met instanties buiten CAW en VDAB - en *vraaggestuurd werken*, vertrekkend van de capaciteiten en noden van de werkzoekenden.

Het gezamenlijk betrekken van VDAB en CAW Metropool zorgde voor *wederzijdse leermomenten* en kennisoverdracht, waardoor de expertise van beide organisaties rond het werken met werkzoekenden in armoede toenam (zie ook verder bij punt 5.1). Tijdens het project ontstond de vraag of er niet beter '*in duo*' wordt gewerkt, waarbij een welzijnsactor (OCMW, CAW, andere) het traject op welzijnsvlak aanstuurt en VDAB het traject richting werk. Ondanks argumenten 'pro' en

---

<sup>28</sup> Het vignet in bijlage 2 biedt hiervoor een aanzet.

<sup>29</sup> De W<sup>2</sup>-cirkels bieden hiervoor een aanzet.



de tendens naar 'ontdubbeling' van werk en welzijn binnen een aantal OCMW's, blijven we voorstander van *één centrale ankerfiguur* die het overzicht behoudt over de stappen die met de werkzoekenden op de beide domeinen worden gezet, indien nodig ankerend naar andere actoren. Alleen een centrale ankerfiguur kan bewaken dat er niet op verschillende snelheden wordt gewerkt, dat de globale context van de werkzoekende (en zijn naaste omgeving) wordt meegenomen in het traject. Dit is de basis van een krachtgerichte, integrale W<sup>2</sup>-begeleiding.

Wie ankert en welke vrijheidsgraden de ankerfiguur krijgt, is essentiëler dan tot welke organisatie een ankerfiguur behoort. Afhankelijk van de voorgeschiedenis van de werkzoekende kan er een *vertrouwensband* bestaan met een hulpverlener uit een andere organisatie, bijvoorbeeld een OCMW, CAW, mutualiteit, vakbond, enzovoort. In dit geval kan het meer aangewezen zijn om vanuit de betreffende organisatie te gaan 'ankeren'. Belangrijk hierbij is het vertrouwen en de goedkeuring van de werkzoekende over wie ankert. Het is niet de bedoeling dat de ankerfiguur alles overneemt. Wél dat deze goede *contacten* legt. Dit impliceert een goede kennis van de partners op het terrein; de sociale kaart. Ankeren betekent dat andere actoren en hun expertise in het traject worden ingebracht, mits duidelijke afspraken en op maat van de werkzoekende. Het W<sup>2</sup>-overleg zoals uitgebreid toegelicht in het handboek biedt hier een concrete opstap. Op die manier kan in het belang van de werkzoekende aan de weg naar werk en welzijn gewerkt worden.

Door de invulling van de ankerfiguur open te laten en mee te laten afhangen van de individuele situatie van de werkzoekenden overstijgen we de *territoriumtwist* die er ongetwijfeld zit aan te komen nu niet alleen welzijnsorganisaties zoals OCMW, CAW, GTB, RIZIV en andere zich steeds meer op het activeringsterrein begeven, maar nu ook VDAB zich meer positioneert op het welzijnsdomein. Voorlopig, en helaas, zitten er nog meer dan genoeg 'arme' vissen in de zee en kunnen we de brede belangstelling voor deze doelgroep alleen maar toejuichen. In de mate dat dit *samen* kan, vanuit een *gedeelde verantwoordelijkheid* en een *gedeelde zorg*, wordt uiteindelijk iedereen daar beter van. In het volgende punt gaan we daar verder op in.

## 5. Samenwerking tussen werk en welzijn: droom of werkelijkheid?

De volgende onderzoeksvragen luiden als volgt. Wat is de meerwaarde van de samenwerking tussen werk en welzijn en eventuele andere partners? Hoe dient deze samenwerking verder organisatorisch aangepakt te worden? In paragraaf 2 schetsten we een aantal resultaten van de W<sup>2</sup>-aanpak op het niveau van de individuele werkzoekende in armoede, het *microniveau*. We stelden dat de W<sup>2</sup>-aanpak ook vruchten afwerpt op *meso-* en *macroniveau*. Op mesoniveau is de kennisdeling en een positievere beeldvorming tussen werk- en welzijnsactoren op het terrein een duidelijke meerwaarde. Op *macroniveau* illustreert de verbreding van het pro-

ject in het kader van het WIP dat ook op centraal beleidsniveau de belangstelling voor de W<sup>2</sup>-aanpak toeneemt.

### 5.1 W<sup>2</sup> leidt tot kennisdeling tussen VDAB en CAW

De ervaringsuitwisseling tussen VDAB Antwerpen en CAW Metropool die tot stand kwam in het ESF-project leidde in de eerste plaats tot een toename van de knowhow rond armoede bij VDAB, met inbegrip van de binnenkant van de armoede. Ook de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede binnen de VDAB sinds 6 à 7 jaar draagt hiertoe bij. CAW Metropool op zijn beurt kreeg dankzij het project meer zicht op het activeringsluik en wat daar allemaal bij komt kijken. Op die manier kwam men niet alleen tot meer kennis van elkaars werk, maar vooral ook tot *meer begrip en respect voor elkaars werking*. Werk en welzijn kwamen zo letterlijk dicht bij elkaar. We kunnen dan ook stellen dat, mits een goede verduidelijking van elkaars werking en begrip voor verschillende bedrijfsculturen, samenwerking tussen werk en welzijn een duidelijke meerwaarde heeft. Enkele citaten ter illustratie.

*“Je wil beiden het beste voor de werkzoekende. Vanuit een open visie dient te worden samengewerkt. Voor het CAW is ook werk belangrijk. Voor de VDAB is ook welzijn belangrijk.”*  
(Apga)

*“De gezette stappen tijdens het project lonen niet alleen voor de werkzoekenden op langere termijn, maar ook voor de betrokken actoren. Het feit dat VDAB en CAW Metropool hier nu samen aan tafel zitten, is hier een mooi bewijs van.”* (ankerfiguur VDAB)

*“De open dialoog die gecreëerd werd tussen VDAB Antwerpen en CAW Metropool maakt heel veel mogelijk. Er werd afgestapt van vooroordelen, de VDAB is niet per definitie een ‘harde sector vol haaien’.”* (ankerfiguur CAW)

### 5.2 W<sup>2</sup> verankert theorie, beleid en praktijk

Naast een groeiende samenwerking tussen ‘werk’ en ‘welzijn’ leidde het ESF-project tevens tot een mooie synergie tussen ‘theorie’ (onderzoek), ‘beleid’ en ‘praktijk’. Dit zorgde voor het naar elkaar groeien van visies en uitgangspunten, wat zich concretiseerde in het handboek. Het handboek is een mooie illustratie van samenwerking vanuit een open en respectvolle houding, met erkenning en waardering van elkaars sterkten.

### 5.3 W<sup>2</sup> bouwt bruggen naar andere actoren

Naast het feit dat ankerfiguren hun werkzoekenden en (de werking van) hun collega-ankerfiguren beter leerden kennen, liet het ESF-project toe dat ankerfiguren ook andere actoren in het werkveld beter en op een andere manier leerden ken-

nen. Voorbeelden zijn OCMW, Tempo Team, GTB, opleidings- en tewerkstellingsactoren, enzovoort. Diensten kregen een gezicht. Dat de RVA rekening hield met de 'afwijkende' benadering van werkzoekenden, is 'historisch'.

*“Op voorhand was het beeld over de VDAB niet onverdeeld positief. De angst om cliënten bloot te stellen aan transmissie en schorsing was groot. Het was één van de redenen waarom we een tijd getwijfeld hebben om al dan niet deel te nemen aan dit project. Maar de realiteit was anders, positiever. We leerden andere trajectbegeleiders kennen die net als ons hun uiterste best deden. En die ons hielpen om in de wirwar van mogelijkheden binnen de VDAB voor onze cliënten een weg te vinden. Zelfs bij een dreigende schorsing was er nog een uitweg mogelijk. Het beeld van de VDAB is in positieve zin bijgesteld. Op de werkoloer valt er terdege samen te werken, met open vizier. Kortom: laten we stoppen met het wij-zij-verhaal t.a.v. medewerkers van VDAB, OCMW, werkgevers, schuldbemiddelaars, enzovoort. En laat ons samenwerken rond een bepaalde cliëntsituatie. Ga een bondgenootschap aan. Het kan de cliënt alleen maar ten goede komen. Hulpverlening is teamwork rond een cliënt, in dit geval de werkzoekende in armoede.”* (coördinator CAW Metropool)

#### 5.4 Pleidooi voor gedeelde verantwoordelijkheid en gedeelde zorg

Bruggen leggen naar andere actoren, met de werkzoekende als uitgangspunt, is tevens een pleidooi voor *gedeelde zorg*. Dit kan maar mits het aangaan van allianties met diverse actoren én het nodige begrip voor de vaak moeilijke situatie waarin werkzoekenden in armoede leven.

Naast afspraken met RVA dienen ook allianties te worden aangegaan met de opleidings- en werkgeverszijde. We noemden in dit verband reeds de diversiteitsmanagers, jobhunters, VOKA, Jobkanaal, Resoc, projectontwikkelaar diversiteit, enzovoort. Uit de bevraging van de ankerfiguren bleek echter dat binnen het project weinig tijd overbleef om een *netwerk met arbeidsmarktgerelateerde actoren* uit te bouwen. Hierdoor miste men essentiële informatie die erg bruikbaar kon zijn voor het project. In functie van de activering van werkzoekenden in armoede verwachten de ankerfiguren een meer *proactieve aanpak* van deze actoren, bijvoorbeeld samen werkzoekendenprofielen overlopen. Hier zijn meer *verbindingen* nodig, vanuit de nadruk op gedeelde verantwoordelijkheid en gedeelde zorg. Dit betekent dat de ankerfiguur een netwerk met arbeidsmarktactoren heeft én dat dit netwerk voeling heeft met de doelgroep van werkzoekenden in armoede. In dit verband moeten werkgevers(organisaties) nog sterk bespeeld worden. Welke inspanningen hebben zij over voor werkzoekenden in armoede? Daarnaast is er nood aan een *intensifiëring van het bestaande netwerk*, bijvoorbeeld met OCMW, opleidingscentra, aanbieders WEP+, enzovoort. Doordat ankerfiguren een beter zicht krijgen op de werkzoekenden, kan men andere actoren beter informeren, wat het welslagen van een traject ten goede komt.

Rekening houdend met de huidige economische recessie, die 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 werkgeverszijde waarbij de werkzoekende steeds kan terugvallen op de initieel aangeduide ankerfiguur. Ook andere externe diensten, zoals huiseigenaars, thuisbegeleidingsdiensten, vakbonden, ... moeten aangespoord worden op hun *verantwoordelijkheid* voor mensen in armoede.

## 5.5 Nood aan een krachtdadig W<sup>2</sup>-beleid

W<sup>2</sup>-trajecten zijn maar mogelijk dankzij W<sup>2</sup>-organisaties en W<sup>2</sup>-beleid. De eerder beschreven empowerende condities beschrijven het organisatorische aspect. Maar ook op *centraal beleidsvlak* zijn condities nodig om W<sup>2</sup>-trajecten een verdere structurele verankering te geven. De vervolgtrajecten in het kader van het WIP zijn hier een eerste, belangrijke stap. We hopen dat dit de basis is voor een verdere structurele verankering van de W<sup>2</sup>-aanpak, ook na afloop van het WIP. Een concretisering van het rugzakprincipe, waarbij werk én welzijn letterlijk 'een duit in het zakje doen' is hier een eerste – belangrijke – stap. Dit brengt ons bij het volgende punt. Wie betaalt de rekening?

## 6. Wie betaalt de rekening?

Welk zijn de budgettaire implicaties van een W<sup>2</sup>-aanpak?

### 6.1 Niet alleen economische kosten en baten

We leven in een land met een sociaal vangnet en minimumuitkeringen. De 'keerzijde' hiervan is dat heel wat inactieven geld kosten, hetzij via een werkloosheidsuitkering, een leefloon of een ziekte- of invaliditeitsuitkering. Vaak zien we dat mensen van het ene 'uitkeringskastje' naar het andere doorschuiven. Op termijn is dat nefast voor de staatsportemonnee en krijgen inactieven de stempel 'onbemiddelbaar' of 'niet inzetbaar'. Dit druist in tegen de filosofie van empowerment en W<sup>2</sup>. Vanuit de idee van *actief burgerschap* gaan we er van uit dat (bijna) iedereen een zinvolle bijdrage aan de samenleving kan leveren, ook al levert dat misschien economisch niet (veel) op. Dit is één van de uitgangspunten van het W<sup>2</sup>-model dat als inspiratie diende voor het ESF-project. Een ankerfiguur formuleerde het als volgt:

*"Onze taak bestaan er in een aantal mensen terug geloof geven dat ze een plaats kunnen vinden in de samenleving. Op die manier kunnen deze armen als 'ambassadeurs' fungeren voor andere armen die als 'hopeloos' bestempeld worden."* (ankerfiguur)

We zijn ons ervan bewust dat we ons hier op glad ijs begeven. Mensen intensief begeleiden kost geld, zonder de 'garantie' dat het iets zal opleveren. Hoewel dat laatste afhangt van de definiëring van winst. Naast economisch kapitaal (vaak de enige parameter die in rekening wordt gebracht) is er ook zoiets als sociaal, cultureel en – niet te vergeten – psychologisch kapitaal. De resultaten van het ESF-project illustreren dat de werkzoekenden sterker uit de trajecten kwamen; dat hun psychologisch kapitaal toenam, ook indien ze uiteindelijk (nog) niet doorstroomden naar een job.

## 6.2 De kostprijs van individuele trajecten: een moeilijke oefening

De extra kostprijs van geïntegreerde werk-welzijnstrajecten (naast bijvoorbeeld de kost van gezondheidszorgen of financiële steun via andere financieringskanalen) bestaat in hoofdzaak uit de *begeleidingstijd* die ankerfiguren krijgen om deze trajecten in praktijk te brengen en de financiering van de regiefunctie (het 'ankeren'). De begeleidingstijd en het ankeren verschilden in realiteit sterk, waardoor het niet mogelijk is om op basis van het project de budgettaire implicaties van een dergelijke aanpak in te schatten.

Zo werden in het kader van het ESF-project vijf ankerfiguren (3 van VDAB en 2 van CAW Metropool) ingeschakeld, die evenwel een verschillende caseload hadden. De ankerfiguren van CAW Metropool werden halftijds vrijgesteld voor de W<sup>2</sup>-trajecten. Bij VDAB deden de trajectbegeleiders deze begeleiding bovenop hun (al zware) caseload. In praktijk begeleidden de drie trajectbegeleiders van VDAB elk vijf werkzoekenden. De trajectbegeleiders van CAW Metropool begeleidden samen 23 werkzoekenden. In totaal werden gedurende de looptijd van het project met andere woorden 38 werkzoekenden begeleid. Bovendien konden werkzoekenden gedurende het ganse project instromen, zo lang de caseload van de trajectbegeleiders dat toeliet. Bijgevolg werd niet iedere werkzoekende 18 maanden begeleid. Ook varieerde de intensiteit van de begeleidingen sterk doorheen het traject en afhankelijk van de (acute) noden van de werkzoekenden. Tot slot lopen een aantal opgestarte trajecten voort in het kader van het WIP. Deze realiteit bemoeilijkt een realistische inschatting van de budgettaire implicaties van een dergelijke aanpak.<sup>30</sup>

## 6.3 Enkele pistes

Vermits bij integrale trajecten verschillende beleidsdomeinen betrokken zijn, is het niet meer dan logisch dat de financiële middelen uit verschillende hoeken moeten

---

<sup>30</sup> Het vervolgetraject gebeurt met middelen uit het Werk- en Investeringsplan (WIP). Een groeps-luik wordt uitbesteed. Voor de gedetailleerde ramingen verwijzen we naar de gunningsopdracht die door VDAB in het kader van deze trajecten wordt opgesteld.

komen. In het basisrapport  $W^2$  (Steenssens, Sannen et al., 2008) reikten we enkele pistes aan. We hernemen ze hier kort.

### 6.3.1 Klaverbladfinanciering

Klaverbladfinanciering is een financieringsmodel waarbij de kostprijs van individuele trajecten gedekt wordt door de inbreng vanuit verschillende overheden (of private partners) die baat hebben bij (of in dit geval beter: het belang inzien van) krachtgerichte integrale trajecten. Dit veronderstelt in de eerste plaats een bereidheid tot *samenwerking en kostendeling* tussen verschillende ministers, vaak van verschillende politieke strekking. Afhankelijk van de focus in (een deel van) het traject kunnen de kosten anders verdeeld worden over de verschillende departementen (welzijn, werk of samen). Om te vermijden dat een dergelijk financieringsmodel verzandt in budgettaire discussies, suggereerden we dat de verschillende departementen putten uit hun reguliere financiering. Dit beantwoordt het best aan de inclusieve beleidsvisie waar  $W^2$  voor staat.

### 6.3.2 Iedere werkzoekende zijn rugzak?

Een tweede model, dat in de praktijk aan interesse lijkt te winnen, is het zogenaamde '*rugzakprincipe*'. Momenteel gebeurt subsidiëring van (voor)trajecten hoofdzakelijk via subsidiëring van diensten. Dit leidt vaak tot terreingevechten en een 'strijd om de werkzoekende' waarbij het *organisatiebelang* vaak primeert boven het belang van de werkzoekende. Het behalen van *mijlpalen* of vooropgestelde 'targets' komt voorop te staan. Vaak zijn organisaties hiertoe gedwongen om hun subsidiëring en erkenning niet te verliezen. Een manier om deze terreingevechten te overstijgen is het vertrekken van de *werkzoekende*. In plaats van diensten te subsidiëren, betekent dit dat werkzoekenden worden gesubsidieerd met het oog op het - mits goede begeleiding - 'inkopen' van een traject met 'kansen op maat'.

Op zich is dit *rugzakprincipe* niet nieuw. Vergelijkbaar met het Persoonlijk Assistentie Budget (PAB), zou men in het kader van integrale trajecten kunnen spreken van een *Persoonsgebonden Budget voor Maatschappelijke Integratie (PBMI)*. De term 'maatschappelijke integratie' geeft aan dat de einddoelstelling van het traject breder wordt ingevuld dan een (betaalde) baan. Ook vrijwilligerswerk behoort tot de mogelijkheden.

Met het PBMI kan de betrokkene begeleiding op maat inkopen, hetzij op het vlak van 'welzijn', 'werk', of een combinatie van beide, afhankelijk van de individuele behoeften. De concrete invulling hiervan kan erg divers zijn, variërend van verslavingszorg, psychologische begeleiding, faalangstraining, attitudetraining, opleiding, sollicitatietraining, begeleiding op de werkvloer, tegemoetkoming voor de werkgever voor rendementsverlies, enzovoort. Een mogelijke maatstaf voor de

hoogte van het toegekende bedrag is de *afstand tot de arbeidsmarkt*. Hoe verder de werkzoekende van de arbeidsmarkt verwijderd is, hoe hoger het toegekende budget. Om deze afstand tot de arbeidsmarkt in te schatten dienen objectieve indicatoren te worden bepaald.

Bij een vergelijking met het Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) dient wel opgemerkt dat het PAB niet tijdelijk is en geen traject financiert. Het is ook verschillend van persoon tot persoon. In het eerder vernoemde  $W^2$ -rapport formuleerden we dan ook een aantal belangrijke beperkingen van dit financieringsmodel, waaronder: de moeilijkheid om de afstand van werkzoekenden tot de arbeidsmarkt in te schatten, de verwachting dat werkzoekenden zelf kunnen inschatten welke hulp- of dienstverlening ze nodig hebben, de outputgerichte insteek. De onvoorspelbare kost van een  $W^2$ -traject enerzijds en het vooraf bepaalde bedrag in de rugzak dat geen flexibiliteit toelaat, zijn moeilijk te verzoenen.

### 6.3.3 Inputfinanciering met een open einde

Een derde piste is wat we een *'flexibele open-ended inputfinanciering'* noemen. Dit wil zeggen dat de enveloppe niet op voorhand vastligt, maar dat vertrokken wordt van een *aanbodgestuurde trajectbegeleiding op maat van de werkzoekende*, zolang het nodig is. In de praktijk komt dit neer op een combinatie van de reguliere be-toelaging van alle betrokken diensten door hun bevoegde overheid en een sup-plementaire financiering van de coördinerende trajectbegeleiders door het Vlaams Subsidieagentschap Werk en Sociale Economie of de VDAB. Deze laatste subsidie kan best gekoppeld worden aan het aantal lopende begeleidingen, eerder dan aan het aantal opgestarte of beëindigde trajecten. Een traject moet immers kunnen doorlopen zolang als nodig is voor een duurzame integratie. Eventueel kan de subsidie per dossier degressief zijn doorheen de tijd, om een zekere (beperkte) prikkel tot efficiëntie te behouden, en omdat de nazorg na plaatsing waarschijnlijk minder intensief is dan de begeleiding in de beginfase van een traject. Eenzelfde redenering kan gevolgd worden voor de financiering van *netwerking* door a rato van een aantal lopende dossier een netwerker te voorzien. Deze staat in voor het opzetten, stimuleren en coördineren van samenwerking en netwerkvorming.

Deze subsidietechniek kan relatief duur uitvallen. Maar, zoals we eerder stelden, is het niet meer dan logisch dat de meest kansarme werkzoekenden, met de groot-ste behoeften aan begeleiding op maat, ook het meest betoelaagd worden. Markt-mechanismen moeten buiten spel geplaatst worden wanneer de markt faalt.

### 6.3.4 Tendering staat haaks op $W^2$

Tot slot zijn er argumenten om de toewijzing en financiering van de  $W^2$ -traject-werking te onttrekken aan de bestaande tenderingsmechanismen. De heterogeni-

teit, complexiteit en onvoorspelbaarheid van  $W^2$ -trajecten, het primeren van kwaliteitszorg boven kwantitatieve doelstellingen, alsook het primeren van samenwerking boven concurrentie zijn onverzoenbaar met marktwerking.

## 7. Ankeren, een job apart

Een laatste onderzoeksvraag gaat over welke specifieke competenties de ankerfiguren moeten beschikken om krachtgerichte, integrale  $W^2$ -trajecten ter harte te nemen. Hoofdstuk 12 geeft een gedetailleerd functieprofiel voor ankerfiguren. Hier beperken we ons tot de belangrijkste aspecten.

In de eerste plaats vergt ankeren een aantal *competenties* zoals kennis van de sociale kaart, de bestaande mogelijkheden op vlak van werk(ervaring) en opleiding, sociaal recht (echtscheidingsregelgeving, terugbetaling van kindergeld), enzovoort. Dit is nodig om gepast in te spelen op de complexiteit van thema's die vaak spelen in het leven van mensen in armoede. Op de hoogte zijn van methodieken en methodische kaders zoals Bind-Kracht en empowerment zijn hierbij behulpzame kapstokken. Het handboek biedt vanuit deze kaders een aantal concrete handvatten aan.

Naast een aantal competenties vraagt ankeren - binnen een VDAB context - bepaalde *vaardigheden*, zowel technisch (bijvoorbeeld werken met Dossiermanager) als inhoudelijk. De zeven besproken methodische handelingsprincipes om empowerment en activering in armoedesituaties gestalte te geven in de praktijk zijn hierbij richtinggevend. Het gaat om krachtgericht, positief, integraal, participatief, inclusief, gestructureerd en gecoördineerd werken.

Ook een aangepaste *houding* is van belang. Werken vanuit respect, geduld, flexibiliteit en een open houding zijn enkele basiselementen om te bouwen aan vertrouwen met de werkzoekende en samen op weg te gaan. (Voor)oordelen en veroordelen maken op die manier plaats voor ontschuldigen. Zoeken naar redenen waarom afspraken niet worden nagekomen bieden op die manier een opstap naar verandering.

Tot slot onderstrepen we het belang van *motivatie*. Het begeleiden van werkzoekenden in armoede moet een eigen keuze zijn voor trajectbegeleiders. Ankeren betekent outreachend werken, contacten leggen met uiteenlopende diensten en organisaties, omgaan met faalervaringen, open staan voor andere waardenpatronen, ingewikkelde dossiers, enzovoort. Dit is niet iedereen gegeven en vraagt een zekere maturiteit en deskundigheid. Een diploma bachelor in sociaal werk of een aanverwant diploma vormt hierbij de basis.



Samengevat kunnen we dus stellen dat  $W^2$ -trajecten maar kunnen slagen dankzij en met behulp van  $W^2$  organisaties,  $W^2$ -netwerken,  $W^2$ -beleid en  $W^2$ -meetinstrumenten.

---

## NABESCHOUWING

### *Hoe het allemaal begon*

Geïntegreerd werken aan werk en welzijn is niet iets dat recent werd uitgevonden. Deze benadering kent in de praktijk een lange voorgeschiedenis. Toen we vanuit het HIVA in 2007 (Steenssens, Sannen et al., 2007) op zoek gingen naar een geïntegreerd concept van activering waarin iedere burger een plaats had, namen we activeringspraktijken in binnen- en buitenland - gericht naar diverse doelgroepen - onder de loep. Hieruit bleek dat aandacht voor andere aspecten dan de louter arbeidsmarktgerichte thema's impliciet of expliciet in diverse praktijken verweven was. Uit deze praktijken en getoetst aan theoretische kaders en paradigma's, zoals de capability approach van Amartya Sen en het empowermentparadigma, ontstond het  $W^2$ -concept, het geïntegreerd werken aan werk en welzijn. Het zogenaamde 'bootjesmodel' was er een illustratie van. Hoewel de nadruk lag op werkzoekenden met een 'verre afstand tot de arbeidsmarkt', is het  $W^2$ -concept doelgroepoverschrijdend of doelgroepneutraal. Twee jaar later legde de conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties (Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel, 2009) de link tussen het  $W^2$ -concept en de activering van *mensen in armoede*. Niet veel later dienden de eerste  $W^2$ -experimenten voor mensen in armoede zich aan, waaronder het ESF-project in Antwerpen dat de basis vormde van voorliggend rapport.

### *Het ESF-project*

De opvolging van het ESF-project liet toe om het  $W^2$ -concept op zijn relevantie te toetsen en zo nodig bij te sturen. Met het 'bootjesmodel' als basis en rekening houdend met de praktijkervaringen tijdens het ESF-project kwamen we, gekoppeld aan een aantal bijkomende theoretische kaders en modellen tot het model van de 'opwaartse spiraal'. Dit model geeft de verschillende cycli aan in de activering van werkzoekenden in armoede. Een uitgebreide bespreking en illustratie staat in het handboek (Sannen, Driessens & Verboven, 2011).

Naast een conceptuele vertaling van het ESF-project in een handboek, met concrete handvatten en tips voor ankerfiguren die de uitdaging aangaan om met

werkzoekenden in armoede 'in zee te gaan', volgden we het project onderzoeksmatig op. Aangezien registratie-instrumenten van VDAB ontoereikend waren, ontwikkelden we een aantal nieuwe meetinstrumenten en testten we bestaande schalen uit bij een nieuwe doelgroep. Zo was het ESF-project niet alleen voor de ankerfiguren, de coördinatoren en de werkzoekenden een experiment, maar ook voor de onderzoekers.

Met de *visualisering* van enkele trajecten werd de basis voor een doorlopende monitoring van  $W^2$ -trajecten gelegd. Maar dit op een systematische en uniforme manier doen, mede met het oog op het afbakenen van tussentijdse mijlpalen, vraagt bijkomend onderzoeks- en praktijkwerk. Ook de afname van empowerment- en andere *schalen* bij mensen in armoede was een experiment. Dit vergt verdere opvolging en onderzoek naar nieuwe schalen, methodes van afname en (her)formulering van items aangepast aan de doelgroep. Tot slot trachtten we met de ontwikkeling van *W<sup>2</sup>-cirkels* zowel zichtbare als onzichtbare evoluties in kaart te brengen, vanuit de perceptie van de werkzoekende. Ook dit instrument vraagt verdere reflectie en uitwerking om op grotere schaal te worden toegepast. Zo werd het item 'sociaal netwerk' nog niet in de cirkel opgenomen. Wellicht zijn er nog andere interessante items die de waarde van dit instrument kunnen verbeteren.

#### *Blik naar de toekomst*

Met de start van 300 à 450 nieuwe  $W^2$ -trajecten voor werkzoekenden in armoede op verschillende plaatsen in Vlaanderen zet het  $W^2$ -verhaal zich verder. Het groepswerk is hierbij een nieuwe invalshoek. Door de koppeling aan het WIP (Werk- en Investeringsplan) onderschrijft het beleid het belang van trajecten voor mensen in armoede, wat we vanuit het onderzoek alleen maar kunnen toejuichen. De timing illustreert echter ook dat onderzoek, beleid en praktijk vaak op verschillende snelheden werken. De timing en (deels nieuwe) invulling van het vervolgproject maakt dat de resultaten van het onderzoeksluik niet maximaal worden gehonoreerd.

Met dit onderzoeksrapport en het bijhorende handboek willen we vermijden dat de inzichten van het afgelopen jaar verdwijnen in de snelheid – en soms ook de grilligheid – van beleidskeuzes. Inzichten die ook op langere termijn nodig zijn om *duurzame en meervoudige activering* van mensen in armoede te bewerkstelligen. Want duurzaamheid is en blijft één van de uitgangspunten van geïntegreerd werken aan werk en welzijn.

Bovendien zijn we er van overtuigd dat geïntegreerd werken aan werk en welzijn niet alleen zijn vruchten afwerpt voor werkzoekenden in armoede. *Iedere werkzoekende*, en kansengroepen in het bijzonder, heeft in meer of mindere mate bij deze krachtgerichte benadering. We denken hier onder meer aan arbeidszorg en de

begeleiding van OCMW-cliënten. We hopen dan ook dat de  $W^2$ -filosofie niet leidt tot een nieuwe opdeling in het al erg versnipperde landschap. Onze hoop is dat deze visie zowel trajectbegeleiders en hulpverleners, hun organisaties én de beleidsmakers rond werk en welzijn dichterbij elkaar brengt. Of zoals één van de ankerfiguren het formuleert:

*“Het is de hoop van VDAB om met dergelijke projecten in welzijnsorganisaties binnen te treden. Niet om taken over te nemen. Wel om bruggen te bouwen, te ankeren tussen organisaties, in het belang van de werkzoekende.” (ankerfiguur)*

Zo worden  $W^2$ -trajecten verankerd in  $W^2$ -organisaties en  $W^2$ -beleid.



## ***BIJLAGEN***



---

## Bijlage 1 / Leden stuurgroep

Ann Verboven	Expert trajectbegeleiding en aandachtsambtenaar kansarmoede VDAB, centrale projectcoördinator
Daniëlle Mortelmans	Ervaringsdeskundige in de armoede, VDAB Antwerpen
Diane Moras	Antwerps Platform Generatiearmoede (Apga)
Elke Vandermeersch	Vlaams Netwerk van verenigingen waarin armen het woord nemen
Goedele De Winter	Ankerfiguur CAW Metropool
Jan Boeykens	Departement Werk en Sociale Economie
Jef Bluekens	Projectcoördinator VDAB Antwerpen
Koen Vansevenant	Begeleider van Bind-Kracht
Kristel Driessens	Coördinator van Bind-Kracht
Leen Sannen	Onderzoeksexpert HIVA-K.U.Leuven
Marjan Boenders	Opvolging project vanuit ESF
Mieke Lemmens	Projectontwikkelaar diversiteit, Resoc Antwerpen
Nico Bogaerts	Projectcoördinator CAW Metropool
Robert Polfliet	RVA
Tine Van Regenmortel	Onderzoeksleider HIVA-K.U.Leuven



## Bijlage 2 / Checklist voor opmaak profielen werkzoekenden

### 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

Gevolgdde 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/relatieel

- relatie met partner
- relatie met kinderen (bv. goede band, geplaatst, opvoedingsproblemen, ...)
- relatie met familie, burens, 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?

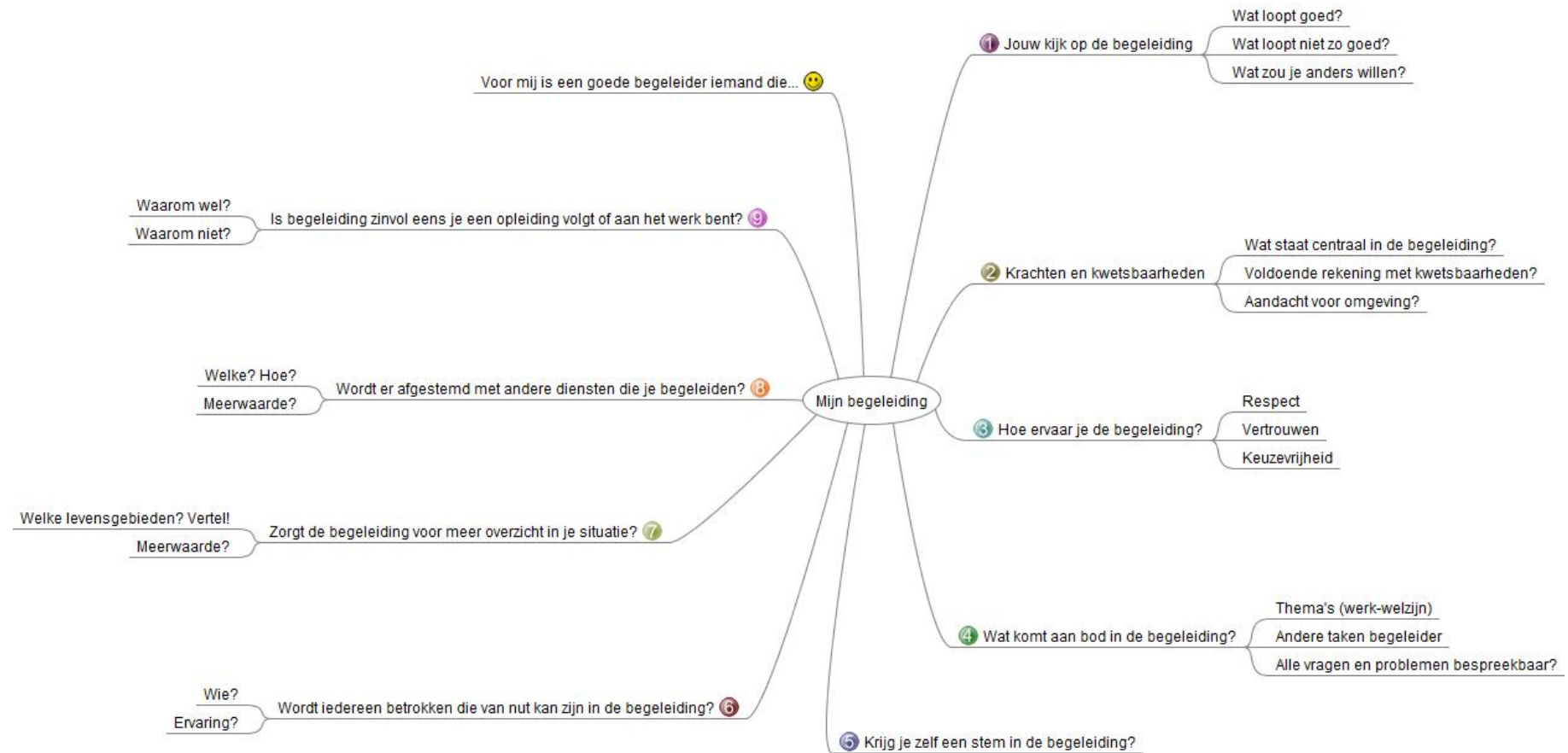
Is de werkzoekende reeds langer gekend bij VDAB/CAW? (evt. kort beschrijven)

Hoe loopt het traject met deze werkzoekende totnogtoe?

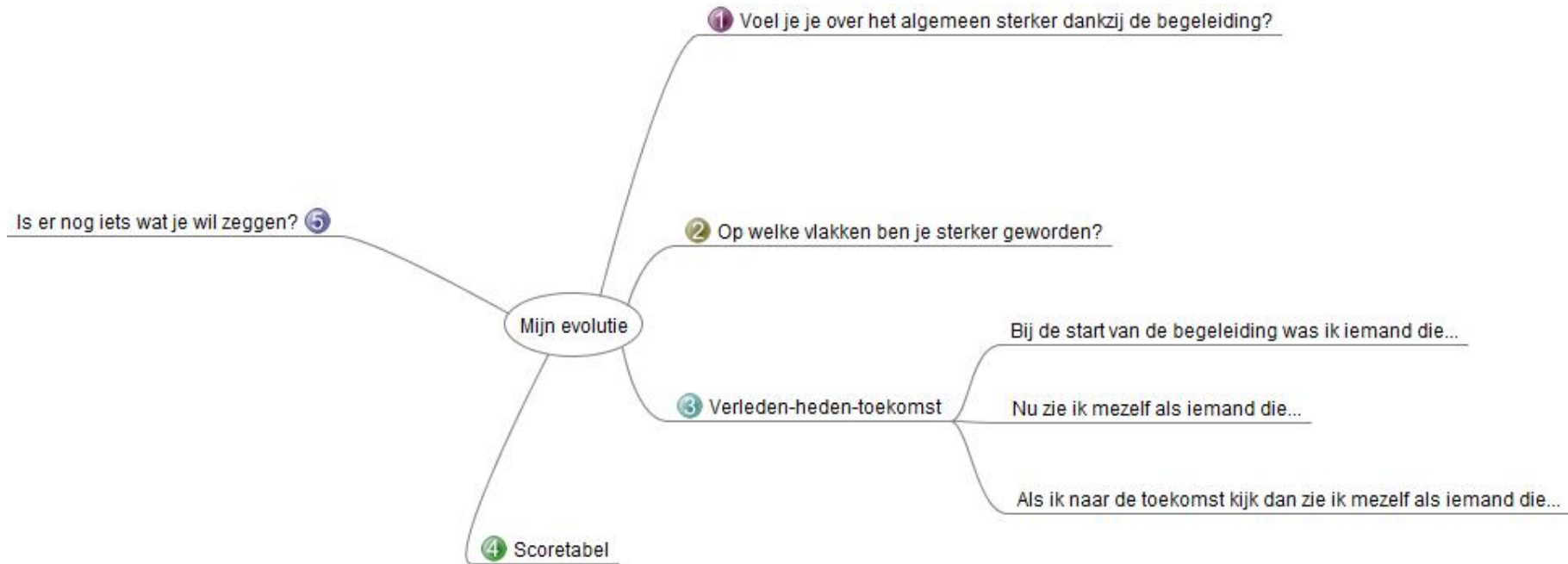
- Wat loopt goed?
- Wat loopt minder goed?
- Sterke punten:
- Zwakke punten:
- Gewenste veranderingen op vlak van welzijn/werk (eventueel SMART-geformuleerd)

## **6. Wat geeft de werkzoekende kracht?**

## Bijlage 3 / Topicklok 'Mijn begeleiding'



## Bijlage 4 / Topicklik 'Mijn evolutie'



## Bijlage 5 / 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 drie van de vijf 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.
-

## BIBLIOGRAFIE

- Boevink W. (2009), *Lijfsbehoud, levenskunst en lessen om van te leren. Hee-gesch(r)ift*, Trimbos-instituut, Utrecht.
- De Cuyper P. & Van Regenmortel T. (1998), *Kwaliteitsbevordering van de hulpverlening van het OCMW van Antwerpen vanuit het perspectief van de doelgroep. Eerste tussentijds rapport*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- De Weerd Y. (2008), *Jobkenmerken en collectieve deprivatie als verklaring voor de band tussen de sociale klasse en de economische attitudes van werknemers in Vlaanderen*, doctoraat.
- Den Hertog Paul C. (1992), 'De 'IE-18 locus of control'-vragenlijst: betrouwbaarheid en validiteit van een gewijzigde versie', *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, vol. 47, p. 82-87.
- <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/management/personeel-werven/profiel-opstellen>
- <http://www.degeschiedenisvaninburgering.nl/traject/traject/tra008.html#Functie-eisen>
- Leroy F. & Holderbeke F. (2008), 'Hoe werken aan werk?', *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen*, Die Keure, p. 220-234.
- Leroy F. (2008), 'Van sluitende aanpak naar sluitend maatpak', *Over.werk*, 2008/3-4, p. 25-35.
- Portzky M. (2008), *RS-nl Resilience Scale – Nederlandse versie. Handleiding*, Harcourt Test Publishers, 110 p.
- Princen M. (2000), *Maatzorg in het OCMW van Leuven*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 162 p.
- Sannen L. (2003), *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*, HIVA-K.U.Leuven, 256 p.
- Sannen L. e.a. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 2. Methodieboek bij onderbescherming. Proactief handelen vanuit het OCMW*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Sannen L., Driessens K. & Verboven A. (2011), *Werk & Welzijn verankerd. Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede*, VDAB, Brussel (te verschijnen).
- Sels L. (1996), *Een koninklijke weg... ook voor Vlaanderen? Een studie naar methoden voor de ontwikkeling van functie- en beroepsprofielen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 126 p.



- Steenssens e.a. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 1. Onderbescherming onderzocht*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Steenssens K. & Van Regenmortel T. (2007), *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 83 p.
- Steenssens K., Demeyer B. & Van Regenmortel T. (2009), *Conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 96 p.
- Steenssens K., Sannen L., Ory G. & Nicaise I. (2008), *W<sup>2</sup>: Werk- en Welzijnstrajecten op maat. Een totaalconcept*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 184 p.
- Tambuyzer E. e.a. (2010), *Participatie van patiënten en mantelzorgers in de therapeutische projecten*, Lucas-K.U.Leuven, Leuven, 244 p.
- Vaes L. (2010), *Professionele vriendschap in het kader van empowerment. Kracht of valkuil?*, K.U.Leuven, masterthesis in kader van Master in Sociaal Werk, Faculteit Sociale Wetenschappen (promotor T. Van Regenmortel).
- Van Regenmortel T. (1996), *Maatzorg. Een methodiek voor het begeleiden van kansarmen. Theorie en praktijk in het OCMW van Genk*, Acco, Leuven/Amersfoort, p. 188.
- Van Regenmortel T. (2002), *Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, Acco, Leuven, 211 p.
- Van Regenmortel T. (2004), *Empowerment in de praktijk van het OCMW*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 169 p.
- 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 Rillaer C. et al. (2009), *Proeftuin OCMW – VDAB. Eindrapport*, VDAB-VVSG m.m.v. CCConsult, HIVA-K.U.Leuven, KHLeuven, 35 p.
- Van Rooijen S. & van Wezep M. (jaartal onbekend), *Vragenlijst studenten SPW-4 met ervaringsdeskundigheid*, Trimbos instituut.
- Vandenbempt K. & Demeyer B. (2003), *Beroepsprofiel Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 48 p.
- Vandenbempt K. (2001), *Casemanagement: 'De nieuwe kleren van de keizer?' Cliënt-overleg tussen systeemoplossing en zorginhoudelijke ontwikkeling: een literatuurstudie*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 270 p.
- Vandenbempt K. (2001), *Op eigen kracht verder. Hulpverlening aan huis bij kansarmen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 266 p.
- VDAB (2009), *Projectvoorstel ESF, project 1332: Naar een integrale, krachtgerichte trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede – actie 2*, VDAB, 21 p.
- WHOQOL Group (1998), 'Development of the World Health Organization (WHOQOL-BREF), Quality of Life Assessment', *Psychological Medicine*, 28: 551-558.