



GENERALISTISCH WERKT

Wetenschappelijk rapport van het actieonderzoek 'Generalistisch Werkt'

Dries Dingenen, Peter Raeymaeckers en Laura Van Cauwenbergh

Inleiding

Dit wetenschappelijk rapport beschrijft het actieonderzoek dat uitgevoerd wordt binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt'. Het actieonderzoek heeft als doelstelling het implementeren van generalistisch sociaal werk binnen specialistische organisaties die zich richten op de activering van kansengroepen. Meer specifiek richt het project zich op de implementatie van een generalistische werkwijze bij De Ploeg en Weerwerk Activering. Deze organisaties dienen op die manier als testcases bij de ontwikkeling van onze 'Generalistisch Werkt'-methodiek.

We bieden leidraden aan jobcoaches en andere specialistische hulpverleners om tijdens hun begeleiding rekening te houden met de complexe noden van kwetsbare doelgroepen. In het eerste onderdeel van dit wetenschappelijk rapport beschrijven we de probleemstelling waaruit het actieonderzoek gegroeid is en het partnerschap dat hierop inspeelt. We verwoorden de knelpunten waarmee jobcoaches die werken bij De Ploeg en Weerwerk Activering geconfronteerd worden en plaatsen deze situatie binnen een groter maatschappelijk kader door het (schijnbare) dilemma te schetsen waarmee het sociaalwerklandschap te kampen heeft. Het lijkt alsof hulpverleningsorganisaties moeten kiezen tussen specialistisch en generalistisch werken. Het tweede onderdeel van dit wetenschappelijk rapport is de verkennende literatuurstudie die we maakten aan het begin van het actieonderzoek. In deze literatuurstudie verkennen we de belangrijkste concepten van ons onderzoek zoals armoede, activering, rechtenbenadering, generalistisch sociaal werk en methodisch werken. Telkens oriënteren we de uitgangspunten van ons project binnen deze concepten. Zo gaan we uit van een structurele benadering van armoede, van een emancipatorische visie op activering en van een kritische rechtenbenadering. Het meeste belang hechten we aan het concept 'generalistisch sociaal werk' dat helemaal in lijn ligt met de net vermelde conceptuele uitgangspunten. We zorgen doorheen de verschillende onderdelen van de literatuurstudie voor een logische opbouw en tonen aan dat mensen in armoede het meest gebaat zijn met een generalistische begeleidingsaanpak. Door te starten met een literatuurstudie, zorgden we voor een duidelijke kadering en een wetenschappelijke basis van ons actieonderzoek.

In het derde deel van dit wetenschappelijk rapport gaan we uitgebreid in op het methodologisch kader van ons actieonderzoek. Om dit te kunnen doen, is het belangrijk om eerst duidelijk aan te tonen wat actieonderzoek net is. Het methodologiegedeelte bestaat daarom uit twee delen. Het eerste methodologisch deel is gericht op een kadering van actieonderzoek binnen de wetenschappelijke literatuur. We verdiepen ons in de verschillende kenmerken van actieonderzoek en bieden telkens een uitvoerige beschrijving. Binnen het tweede methodologisch deel beschrijven we ons eigen

actieonderzoek en we gebruiken hierbij de inzichten uit het eerste methodologisch deel. We bieden in het methodologiegedeelte meerdere schematische overzichten van het eigen onderzoeksproces.

In het vierde deel van dit wetenschappelijk rapport, het resultatengedeelte, geven we de verschillende analyses weer die we maakten voor het actieonderzoek. Doorheen het actieonderzoek maakten we meerdere analyses, telkens van belangrijke trajectstappen of onderzoeksfasen.

De eerste fase van het project was gedeeltelijk gericht op de ontwikkeling van een leidraad voor het implementeren van generalistisch sociaal werk en de toepassing ervan door de jobcoaches die participeerden aan het actieonderzoek. Bij de start van het actieonderzoek hebben we de jobcoaches van het proefteam dagboekjes laten invullen (o.a.) om zicht te krijgen op de manier waarop zij werken met mensen die noden ervaren op verschillende levensdomeinen. Op basis van de analyse van deze dagboekjes ontdekten we enkele essentiële succesfactoren in de werkwijze van de jobcoaches, maar daarnaast zijn ook meerdere knelpunten aan het licht gekomen. Bij de ontwikkeling van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek en bijhorende instrumentenlijst heeft de analyse van de dagboekjes, net als de verkennende literatuurstudie, dienst gedaan als belangrijke inspiratiebron.

Na de ontwikkeling van een eerste versie van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek, hebben we deze gepresenteerd aan de doelgroep. Dit deden we tijdens een intervisiemoment met de mensen van Recht-Op. In opvolging van het intervisiemoment pasten we de methodiek een eerste keer aan. De aangepaste methodiek hebben we dan voorgesteld aan het proefteam en zij zijn hiermee aan de slag gegaan. Gedurende een testfase van drie maanden hebben we alle jobcoaches van het proefteam geïnterviewd en daarnaast ook meerdere cliënten. We hebben onderzocht wat jobcoaches en cliënten belangrijk vinden tijdens een begeleidingstraject. Dit deden we om de inhoud van de methodiek kritisch te evalueren. Met het oog op het aanbrengen van de nodige aanpassingen aan de methodiek hebben we twee uitgebreide analyses gemaakt van de interviews. We maakten een analyse van de interviews met de jobcoaches en een analyse van de interviews met de cliënten. Tijdens de testfase van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek hebben we ook een focusgroep georganiseerd met cliënten van De Ploeg. De feedback uit deze focusgroep is opgenomen in de analyse van de interviews met de cliënten.

Uit de analyses van de interviews leerden we dat de prioriteiten bij een begeleidingstraject, d.w.z. de zaken die zowel jobcoaches als cliënten belangrijk vinden, in lijn liggen met de inhoud van onze 'Generalistisch- Werkt'-methodiek. Om deze reden brachten we geen grote inhoudelijke aanpassingen aan, maar we verrijkten de methodiek met enkele inzichten uit de analyses. We kregen echter wel de belangrijke feedback dat de methodiek voor de jobcoaches niet werkbaar genoeg was om toe te

passen in de praktijk (dit was wél het geval voor de instrumentenlijst). In opvolging van deze feedback hebben we praktische fiches gemaakt waarin we de voornaamste inhoud uit onze methodiek 'hapklaar' presenteren voor de jobcoaches. Verder leerden de analyses ons dat er een 'generalistisch proces' gaande was binnen het proefteam van jobcoaches (en dus binnen de organisaties). De jobcoaches zetten vaker een brede bril op en boden de cliënten meer ruimte om te spreken over de andere levensdomeinen, maar toch ervaarden de jobcoaches nog knelpunten bij het toepassen van de generalistische werkwijze.

Terwijl de eerste fase van het project gericht was op het microniveau, de relatie tussen de jobcoaches en de cliënt, lag de focus van de tweede fase op het mesoniveau, het terrein tussen hulpverleningsorganisaties. Een belangrijk uitgangspunt van onze generalistische werkwijze of van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek is namelijk dat van jobcoaches niet verwacht wordt dat ze de cliënten bij al hun noden ondersteunen. In de 'Generalistisch Werkt'-methodiek zetten we voornamelijk in op een 'generalistische basishouding voor jobcoaches' (of andere hulpverleners). Door een open sfeer te creëren worden cliënten uitgenodigd om ook te praten over andere levensdomeinen dan het domein werk en over eventuele noden op deze domeinen. Het is dan aan de jobcoaches om samen met de cliënten na te gaan of zij hen hierbij kunnen ondersteunen of versterken. Als het niet lukt om ondersteuning te bieden of om cliënten te versterken, kunnen jobcoaches en cliënten in dialoog gaan over een eventuele doorverwijzing naar meer passende dienstverlening. Dit zien we als een grote meerwaarde van de generalistische werkwijze: de generalistische jobcoach of hulpverlener die zijn brede beeld van de cliënt en van het werkveld aanwendt om te zorgen dat de cliënt gepaste ondersteuning krijgt van de meest geschikte diensten.

Om ervoor te zorgen dat jobcoaches (of andere hulpverleners) hun cliënten kunnen ondersteunen bij de contacten met andere begeleidingsdiensten, hebben we tijdens de tweede fase van het project ingezet op de ontwikkeling van een handelingskader. Het handelingskader is gericht op de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties met het oog op een gepaste begeleiding van cliënten met verschillende ondersteuningsnoden. Door middel van focusgroepen met generalisten (sociaal werkers en beleidsmedewerkers), jobcoaches en mensen van de doelgroep (cliënten van De Ploeg en mensen van Recht-Op) hebben we zicht gekregen op knelpunten en succesfactoren bij de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. Op basis van deze focusgroepen maakten we een analyse met daarbij een handelingskader. De analyse bestaat uit vier delen. De eerste drie delen vormen een analyse van de informatie uit de focusgroepen en in het vierde deel bieden we niet enkel een analyse, maar ook het effectieve handelingskader.



Dit rapport omvat de onderzoeksresultaten van ons actieonderzoek. We zullen telkens de volledige analyses met bijhorende inleiding en besluit weergeven. De 'Generalistisch Werkt'-methodiek, de instrumentenlijst, de fiches van de basishoudingen en het handelingskader plaatsen we niet in dit wetenschappelijk rapport, maar we aanzien ze wel als effectieve producten van ons actieonderzoek. Deze documenten worden apart doorgestuurd naar ESF.

In het vijfde en laatste deel van dit wetenschappelijk rapport formuleren we een algemeen besluit. We kijken kritisch naar het eigen actieonderzoek en belichten de beperkingen van de onderzoeksopzet en de knelpunten bij het onderzoekverloop. Doorheen het besluit beantwoorden we de verschillende onderzoeksvragen en bieden advies voor (specialistische) sociaal werkers, hulpverleners en organisaties die aan de slag willen gaan met de 'Generalistisch Werkt'-methodiek. We besluiten het rapport met beleidsaanbevelingen gericht op het investeren in generalistisch werken en met beleidsaanbevelingen gericht op het stimuleren van de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Probleemstelling.....	9
2. Verkennende literatuurstudie.....	12
2.1. Armoede.....	13
2.2. Activering en armoede	16
2.2.1. De doelstelling van activering: van eng naar breed	17
2.2.2. Activering als een proces.....	17
2.2.3. Kritieken op disciplinerende activering.....	19
2.3. Rechtenbenadering in het sociaal werk	21
2.3.1. Rechten als sociale constructies.....	22
2.3.2. Sociaal werk en het recht	24
2.3.3. Een aangepast type sociaal werk	29
2.4. Generalistisch sociaal werk: een wetenschappelijke benadering.....	29
2.4.1. De generalist op micro-, meso- en macroniveau	30
2.4.2. Besluit	38
2.5. Wetenschappelijk onderzoek over generalistisch sociaal werk.....	39
2.5.1. Specialisten over hun manier van werken	40
2.5.2. Specialisten en generalisten over de gebruikte methodes	42
2.5.3. Beleidsmakers en politici over specialistische en generalistische hulpverlening	44
2.5.4. Besluit	49
2.6. Methodieken, activering en generalistisch sociaal werk	50
2.6.1. Over methodisch werken	51
2.6.2. Een fasenmodel	52
2.6.3. Beschrijving van activeringsmethodieken	55
2.7. Besluit verkennende literatuurstudie	72
3. Methodologie.....	76
3.1. Wat is actieonderzoek?.....	76
3.1.1. Actieonderzoek is meer dan een onderzoeksmethode	76
3.1.2. Een definitie van actieonderzoek	77
3.1.3. Een typologie van actieonderzoek	77
3.1.4. Typerende kenmerken van actieonderzoek.....	78
3.2. Het eigen actieonderzoek: ‘Generalistisch Werkt’.....	88
3.2.1. Een schematisch overzicht van het project.....	89

3.2.2.	Verscheidene ‘onderzoeksspiralen’	91
3.2.3.	Meerdere onderzoeksmethoden	95
3.2.4.	Participatief karakter van ons actieonderzoek.....	97
3.2.5.	Besluit	100
4.	Resultaten.....	102
4.1.	Analyse dagboekjes	102
4.1.1.	Belang van generalistisch sociaal werk binnen De Ploeg en Weerwerk Activering	103
4.1.2.	Generalistisch sociaal werk binnen De Ploeg en Weerwerk Activering	118
4.1.3.	Knelpunten bij de generalistische werkwijze	128
4.1.4.	Besluit analyse van de dagboekjes	136
4.2.	Analyse interviews jobcoaches.....	141
4.2.1.	Generalistisch werken	141
4.2.2.	Belangrijke basishoudingen van een jobcoach.....	153
4.2.3.	De instrumentenlijst.....	201
4.2.4.	Aanpassingen op het mesoniveau.....	212
4.2.5.	Besluit analyse van de interviews van de jobcoaches.....	221
4.3.	Analyse van de interviews met cliënten.....	227
4.3.1.	Belangrijke aandachtspunten voor jobcoaches	227
4.3.2.	Focusgroep met cliënten van De Ploeg	244
4.3.3.	De instrumenten.....	246
4.3.4.	Besluit analyse van de interviews van de cliënten	251
4.4.	Algemeen besluit van de analyses van de interviews	251
4.5.	Analyse focusgroepen samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties	259
4.5.1.	Samenwerken	260
4.5.2.	Knelpunten bij de samenwerking.....	262
4.5.3.	Rollen van een sociaal werker bij het samenwerkingsproces.....	269
4.5.4.	Succesfactoren bij het samenwerken	272
4.5.5.	Besluit analyse van de focusgroepen	300
5.	Algemeen besluit.....	301
5.1.	Het partnerschap.....	301
5.2.	Onderzoek op het microniveau: relatie tussen jobcoach en cliënt.....	302
5.3.	Vorming is noodzakelijk.....	303
5.4.	Randvoorwaarden voor generalistisch sociaal werk.....	304
5.5.	Organisatorische voorwaarden	306



5.6.	Kritische kijk op het eigen actieonderzoek.....	307
5.6.1.	Onze rol als actieonderzoeker.....	307
5.6.2.	Structurele drempels.....	309
5.7.	Beleidsadvies.....	309
6.	Referentielijst.....	315

1. Probleemstelling

De aanleiding van dit project was dat diverse signalen aantoonde dat de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering vaak moeilijkheden ervaren bij de begeleidingen van hun cliënten. De cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering hebben een uiteenlopende achtergrond (laaggeschoolde jongeren, personen met een arbeidsbeperking, werkzoekenden met een medisch, mentale, psychische of psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek ...), maar zij hebben vaak één ding gemeen, namelijk een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting. Heel wat personen met een beperking, maar ook ongekwalificeerde jongeren of andere kansengroepen in het algemeen, bevinden zich in een precare situatie of situatie van armoede. Armoede is een zeer complex probleem en strekt zich uit over verschillende levensdomeinen, waardoor deze cliënten vaak nood hebben aan ondersteuning of duiding op meerdere fronten. Daarnaast zien we dat de verschillende noden zich kunnen opstapelen en verstrengeld geraken zodat ze zichzelf versterken en ernstiger worden (Driessens, 2003).

De Ploeg en Weerwerk Activering beschikken over veel knowhow en ervaring in het omgaan met specifieke doelgroepen zoals jongeren, personen met een verslavingsproblematiek of een psychische kwetsbaarheid en andere specifieke doelgroepen of personen met beperkingen zoals autisme of ADHD. De jobcoaches missen echter de nodige bagage om met armoede gerelateerde problemen om te gaan en ze hebben het moeilijk om zicht te krijgen op het kluwen van levensdomeinen waarmee hun cliënten geconfronteerd worden. Verder missen jobcoaches de nodige methodische handvaten om op een doelgerichte manier samen te werken met andere hulpverleningsorganisaties en dit terwijl het aantal cliënten met een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting almaar stijgt.

Cliënten met een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting ervaren, zoals gesteld, vaak problemen op meerdere levensdomeinen. Omwille van deze complexe levenssituatie is het vaak extra moeilijk om een positie te verwerven op de arbeidsmarkt. Het sociaal werk, dat grotendeels verantwoordelijk is voor de dienstverlening binnen de actieve welvaartstaat, is historisch gezien generalistisch georiënteerd (Turner, 2003), maar bestaat vandaag meer en meer uit specialistische diensten en organisaties (Blom, 2004). Studies tonen aan dat de specialistische dienstverlening binnen het sociaal werk, ondanks de toenemende kennis en competenties (Blom, 2004; Cambridge & Parkes, 2006; Kuosmanen & Starke 2013), tekort schiet bij de ondersteuning van mensen of gezinnen die leven in complexe levenssituaties en noden ervaren op verschillende levensdomeinen (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010). Een essentiële voorwaarde voor een doeltreffende ondersteuning van mensen in armoede is een holistische of integrale benadering. Deze integrale benadering, die mogelijkheden biedt tot het bekomen van een brede en uitgebreide kennis over cliënten en hun context, is een kernaspect van het generalistisch sociaal werk (Blom, 2004; Smyth et al., 2006; Perlinski et al., 2011).



We zien dus dat het sociaal werk in een problematische situatie is beland. Terwijl mensen in armoede nood hebben aan een generalistische aanpak, waarbij er rekening wordt gehouden met de verschillende levensdomeinen, lijkt het sociaalwerklandschap zich meer en meer te specialiseren. Het lijkt alsof het sociaal werk met een dilemma zit en moet kiezen tussen specialistisch en generalistisch werken.

Het is echter geen of-verhaal, maar een en-verhaal, want specialistische hulpverlening blijft noodzakelijk voor de begeleiding bij specifieke noden. Specialistisch sociaal werk is essentieel voor de ondersteuning van mensen met welomschreven specifieke noden (Blom, 2004). Recente studies tonen de meerwaarde aan van een samenwerking tussen specialistische en generalistische diensten (Blom, 2004; Ellem et al., 2012; Kuosmanen & Starke, 2013; Perlinski, Blom, & Moren, 2013). Meestal betreft het studies waarin de meerwaarde van een netwerk van generalisten en specialisten wordt beklemtoond. Door in het netwerk de sterktes van beide vormen van sociaal werk te combineren, is het mogelijk om een betere dienstverlening te voorzien voor mensen met complexe noden.

Binnen het 'Generalistisch Werkt'-project bewandelen we een andere piste en voeren we een actieonderzoek waarbij we inzetten op de ontwikkeling en implementatie van een generalistische werkwijze binnen specialistische diensten. Door middel van een actieonderzoek ontwikkelen we een generalistische begeleidingsmethodiek die sociaal werkers van specialistische organisaties beter ondersteunt bij de begeleiding van cliënten uit kansengroepen. Het actieonderzoek is een unieke samenwerking tussen de sociaalwerkpraktijk, de doelgroep en de academische wereld. Het partnerschap bestaat uit De Ploeg, Weerwerk Activering, Recht-Op en de Universiteit Antwerpen. De Ploeg en Weerwerk Activering zijn twee specialistische organisaties die zich voornamelijk richten op de activering van mensen uit kansengroepen. De doelgroep wordt vertegenwoordigd door Recht-Op, een vereniging waarin armen het woord nemen. De onderzoeksgroep OASeS van de Universiteit Antwerpen zorgt binnen het partnerschap voor het wetenschappelijke luik. Wederkerende terugkoppel-, overleg- en feedbackmomenten zijn erop gericht om in elke fase van het project de inbreng van al de partijen te verzekeren.

De probleemstelling van het project focust op de problematische situatie waarin het sociaal werk zich bevindt en meer specifiek op de moeilijkheden waarmee de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering geconfronteerd worden ten gevolge van de armoedesituatie van hun cliënten. Meer in het bijzonder gaan we na op welke manier de organisaties in staat zijn om voldoende deskundig om te gaan met cliënten met meerdere hulpvragen. We onderzoeken aan welke voorwaarden de jobcoaches en de organisaties moeten voldoen om deskundig om te gaan met mensen in armoede. In de eerste plaats doen we dit om de werkwijze van De Ploeg en Weerwerk Activering aan te passen aan de noden

van de groeiende 'precaire' doelgroep. Daarnaast is dit project ook gericht op de ontwikkeling van een 'generalistische begeleidingsmethodiek' die in het bredere sociaalwerklandschap toegepast kan worden.

Binnen dit actieonderzoek richten we ons op de hierboven beschreven situatie. We gaan uit van de doelstelling om 'generalistisch sociaal werk' binnen te brengen in de specialistische hulpverleningsorganisaties De Ploeg en Weerwerk Activering. Op die manier ondersteunen we de jobcoaches bij hun begeleidingen van cliënten met een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting. We poneren hiervoor volgende onderzoeksvragen:

- Op welke manier kan men basisprincipes van het 'generalistisch sociaal werk' binnenbrengen in de werking van specialistische hulpverleningsorganisaties die aan activering doen?
 - o In welke mate kan een generalistische begeleidingsmethodiek in een specialistische hulpverleningsorganisatie die werkt aan de activering van kwetsbare doelgroepen geïmplementeerd worden?
 - o Aan welke inhoudelijke en vormelijke voorwaarden moet een generalistische begeleidingsmethodiek voldoen om toepasbaar te zijn binnen een specialistische hulpverleningsorganisatie die aan activering doet?
- Wat hebben jobcoaches nodig om hun cliënten voldoende te ondersteunen bij de diverse noden die de cliënten ervaren?
- Wat zijn de organisatorische voorwaarden om 'generalistisch sociaal werk' te implementeren binnen specialistische hulpverleningsorganisaties die aan activering doen?

In dit wetenschappelijk rapport bieden we een uitgebreide beschrijving van de verschillende fasen van ons actieonderzoek en tonen we aan op welke manier we de bovenstaande onderzoeksvragen onderzocht hebben. In de volgende paragraaf presenteren we de verkennende literatuurstudie waarmee we het actieonderzoek gestart zijn en verdiepen we ons in de belangrijkste concepten van ons 'Generalistisch Werkt'-project. Aan de hand van de wetenschappelijke literatuur beschrijven we de concepten armoede, activering, rechtenbenadering, generalistisch sociaal werk en methodische werken.

2. Verkennende literatuurstudie

Voorliggende literatuurstudie beschrijft de belangrijkste concepten van dit project. In het eerste deel zoomen we in op het concept van armoede en sociale uitsluiting. We beschrijven op welke manier we naar armoede kijken en hoe armoede zich verhoudt tot andere concepten zoals sociale ongelijkheid en sociale uitsluiting. Daarnaast gaan we in op het belang van ‘activering’ binnen de hedendaagse welvaartsstaat. Ons project kadert namelijk binnen de context van een paradigmashift van de verzorgingsstaat naar de actieve welvaartsstaat. Recent toonden Cantillon & Vandenbroucke (2014) aan dat de actieve welvaartsstaat voor de meest kwetsbare doelgroepen nog steeds gefaald heeft. Cliënten met een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting ervaren vaak problemen op meerdere levensdomeinen waardoor ze geen positie kunnen verwerven op de arbeidsmarkt.

In het tweede deel bekijken we verschillende perspectieven over ‘activering’ en we beargumenteren het belang van een emancipatorische visie. Doorheen het derde deel beschrijven we de relatie tussen het recht en sociaal werk en stellen een kritische rechtenbenadering voor. Om het emancipatorisch perspectief op activering en de kritische rechtenbenadering mogelijk te maken, kiezen we in dit project voor een generalistische benadering van het sociaal werk. Generalistisch sociaal werk verwijst naar een aanpak waarbij de hulpverlener oog heeft voor de brede context van de cliënten en dit over de verschillende levensdomeinen heen.

In het vierde deel gaan we in op wat generalistisch sociaal werk betekent. We focussen hierbij zowel op het micro-, het meso- als op het macroniveau van het cliëntensysteem. Per niveau beschrijven we de kerntaken van de generalistische sociaal werker.

In deel vijf onderbouwen we onze keuze voor het implementeren van een generalistische methodiek binnen een specialistische organisatie. We bestuderen empirisch onderzoek naar generalistische en specialistische hulpverlening. Zo bekijken we internationaal onderzoek dat hulpverleners van specialistische, generalistische en gemengde organisaties bevroegt over hun manier van werken en over de gebruikte methodes.

In het zesde deel gaan we dieper in op het begrip methodiek en gaan we na wat methodisch werken voor het sociaal werk betekent. Nadien bekijken we enkele belangrijke en interessante methodieken op het gebied van activering. Ten slotte vormen we een besluit waarin we een overzicht geven van de belangrijkste bevindingen van de literatuurstudie.

2.1. Armoede

In deze paragraaf gaan we in op de betekenis van armoede. Een belangrijke eerste invalshoek is het verschil tussen een absolute en een relatieve definitie. Een absolute definitie vertrekt vanuit een ondergrens van materiële deprivatie waaronder men arm is. Deze ondergrens geldt voor iedereen en is onafhankelijk van cultuur, land en niveau van welvaart. Bij een relatieve definitie is de armoedegrens afhankelijk van de context waarbinnen een individu een bestaan tracht uit te bouwen. Iemand wordt dus als arm beschouwd als hij of zij in vergelijking met andere individuen niet aan een bepaalde standaard kan voldoen. Een relatieve definitie beschouwt armoede als een maatschappelijk fenomeen waarin men arm is in verhouding tot anderen. Dat was een van de centrale kwesties in het naoorlogse debat over armoede. Het werk van de Brit Peter Townsend (1979) speelde hierin een grote rol door erop te duiden dat een absolute definitie problematisch is. Het is namelijk onmogelijk om een absolute armoedegrens te bepalen, los van de context van een bepaald individu. Anders gezegd kunnen we immers stellen dat een individu in één bepaalde context als arm kan worden aanzien en in een andere context dan weer niet. We kiezen er daarom voor om armoede als een relatief begrip te beschouwen. Een relatieve ondergrens verschilt qua plaats, tijd en cultuur, zowel op vlak van wat nodig is als wat de kost ervan betreft. Zelfs wanneer die ondergrens wordt teruggevoerd tot een resoluut minimum, blijft het moeilijk rond te komen.

Townsend definieert armoede als volgt: *“Individuals and families whose resources, over time, fall seriously short of the resources commanded by the average individual or family in the community in which they live, whether that community is a local, national or international one, are in poverty.”* (2010, p.99).

In Vlaanderen wordt het denken over sociale uitsluiting en armoede sterk beïnvloed door het kader geschetst in de Jaarboeken Armoede en Sociale Uitsluiting (zie onder meer Vranken & Geldof, 1992; Vranken, Geldof & Van Menxel, 1999). Hierbij wordt armoede gedefinieerd als een specifieke vorm van sociale uitsluiting en vormt sociale uitsluiting een onderdeel vormt van een kwartet waartoe ook sociale ongelijkheid, sociale differentiatie en sociale fragmentering behoren (Vranken, 1998; 2001). Belangrijk om te vermelden is dat ook deze definitie gebaseerd is op het relatieve armoedebegrip van Townsend (2010).

De vier leden van het kwartet worden van elkaar onderscheiden op basis van twee dimensies die kenmerkend zijn voor alle sociale relaties: de aan- of afwezigheid van een hiërarchie en de aan- of afwezigheid van breuklijnen. Sociale relaties kunnen in de eerste plaats nevenschikkend of boven- en onderschikkend zijn. Relaties van nevenschikking leiden tot sociale differentiatie, relaties van boven- en onderschikking tot sociale ongelijkheid. De term sociale fragmentatie verwijst naar een geheel van nevenschikkend geordende delen, maar verschilt van sociale differentiatie doordat deze delen van



elkaar zijn gescheiden door breuklijnen. Volgens dezelfde redenering ontstaat sociale uitsluiting wanneer individuen, posities of groepen niet alleen in een hiërarchische verhouding tot elkaar staan, maar wanneer zij daarenboven van elkaar worden gescheiden door duidelijke breuklijnen.

Dit schema wordt door Vranken (2001, p.77-78) als volgt uitgedrukt:

Sociale differentiatie + breuklijnen = sociale fragmentatie

Sociale differentiatie + hiërarchie = sociale ongelijkheid

Sociale ongelijkheid + breuklijnen = sociale uitsluiting

Deze breuklijnen bevinden zich op alle niveaus van de samenleving. Vranken, Geldof & Van Menxel (1998) onderscheiden drie soorten breuklijnen: relationele breuklijnen (wanneer 'gatekeepers' de ruilrelaties tussen individuen controleren en beperken), ruimtelijke breuklijnen (sociale sluiting door klassen, gemeenschappen en buurten) en de breuklijnen vervat in de ruimere maatschappelijke structuren en processen (controle over productiemiddelen en -factoren, toegang tot politieke en sociale rechten).

Armoede wordt in dit conceptuele raamwerk gedefinieerd als een specifieke vorm van sociale uitsluiting, met name als een geheel van onderling verbonden uitsluitingen. Deze uitsluitingen betreffen verschillende domeinen van het individuele en sociale leven en ze kunnen op elk van deze gebieden specifieke vormen aannemen. De cumulatie van uitsluiting op diverse levensgebieden vormt voor Vranken (2001, p.87) het belangrijkste onderscheid tussen beide concepten: *"The fact that poverty must by its very nature concern a network of exclusions distinguishes it from other instances of social exclusion."* En nog: *"Armoede heeft te maken met een geringere deelname aan velerlei maatschappelijke goederen, zoals inkomen, arbeid, onderwijs, wonen, gezondheid, rechtsbedeling, collectieve voorzieningen en cultuur"* (Vranken, Geldof & Van Menxel, 1998, p.33). Armoede wordt in de Jaarboeken Armoede en Sociale Uitsluiting dan ook gedefinieerd als een *"Netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen."*

De "zes verklaringsmodellen van armoede" van Jan Vranken dienen in België vaak als introductie tot de vraag hoe iemand in armoede belandt (Vranken & De Boyser, 2003). De verklaringsmodellen worden onderscheiden op basis van het analyiseniveau (micro: individuen, meso: groepen en instituties, macro: de bredere samenleving) en de aard van de oorzaak (intern: schuld, of extern: ongeval) (zie tabel 1). Belangrijk is om op te merken dat dit kader bedoeld is om visies op armoede te

lokalisieren en te begrijpen. Deze ‘modellen’ zijn geen causale theorieën over de oorzaak van armoede die door actoren in die vorm uitgedragen worden.

Tabel 1: ‘De zes verklaringsmodellen van armoede’

	Intern (schuld)	Extern (ongeval)
Micro (individuen)	Individueel schuldmodel (bv. luiheid)	Individueel ongevalmodel (bv. invaliditeit)
Meso (groepen/instituties)	Institutioneel schuldmodel (bv. onaangepaste diensten)	Institutioneel ongevalmodel (bv. discriminatie)
Macro (samenleving)	Maatschappelijk schuldmodel (bv. minimumloon)	Maatschappelijk ongevalmodel (bv. crisis)

Vranken en De Boyser (2003) leggen dit schema als volgt uit. Een eerste model legt de schuld bij het individu: iemand is arm omdat hij/zij lui, spilzuchtig, drankzuchtig, onverantwoord, ... is. Deze verklaring miskent de omstandigheden waarin mensen opgroeien en leven en kijkt voorbij aan de spanning tussen maatschappelijk gewaardeerde doelen en de zeer beperkte middelen die velen maar hebben om ze te bereiken. Een tweede model zoekt de oorzaken van armoede en sociale uitsluiting in persoonlijke tegenslagen, zoals ziekte, handicap, verlies van een baan, ... Wat de persoon overkomt staat centraal, maar waardoor dat gebeurt, blijft onderbelicht. Beide individuele modellen kunnen niet verklaren waarom armoede, doorheen alle conjuncturen en alle welvaartsregimes, een kenmerk is en blijft van welvarende samenlevingen.

Modellen drie en vier betreffen het mesoniveau van de samenleving met geïnstitutionaliseerde vormen van het samenleven, zoals kerken, vakbonden, scholen en universiteiten, bedrijven, verenigingen en bij uitbreiding ook het gezin, evenals grotere samenlevingsvormen zoals de buurt en (etnische) gemeenschappen. De interne variant zoekt de verklaring bij de inrichting en het functioneren van deze instituties, groepen en gemeenschappen, zoals ontoegankelijkheid, bureaucratisering, onvoldoende of ‘andere’ socialisering door het gezin of de gemeenschap. De externe versie betreft fenomenen zoals stereotypering, stigmatisering, het fenomeen van de ‘wij’-groep en de ‘zij-groep’, onvoldoende beleidsaandacht voor minderheden, ...

Een vijfde benadering stelt veranderingen en conjuncturen centraal, en die zijn beide per definitie tijdelijk van aard. Tijdens een economische crisis neemt de werkloosheid toe en verminderen de

middelen waarover het beleid beschikt. Demografische veranderingen kunnen ertoe leiden dat traditionele gezinsverbanden afbrokkelen, terwijl meer fragiele relaties worden gevormd. De veronderstelling van dit ‘maatschappelijk ongevalmodel’ is dat armoede zal verdwijnen wanneer de economie aantrekt of wanneer de maatschappelijke onrust ten gevolge van deze veranderingen gaat luwen. Toch leeft ook in economisch betere tijden een aanzienlijk deel van de bevolking in armoede.

Het ‘maatschappelijk schuldmodel’ (model zes) is een meer structurele benadering. De samenleving brengt armoede opnieuw voort en houdt ze in stand. Illustraties zijn de dominantie van het economisch produceren bij de positiebepaling van de bevolking en de sociale ongelijkheden inzake de verdeling van inkomen, status en macht, die daarvan het gevolg zijn.

Er bestaan dus verschillende perspectieven in het publieke debat over waar de oorzaken van armoede liggen en wie de verantwoordelijkheid hiervoor draagt. We zouden te ver afwijken door deze allemaal te behandelen. Grofweg kunnen we de verschillende theorieën indelen in twee grote categorieën: individualistische en structurele perspectieven (Royce, 2015). In individualistische benaderingen is armoede in essentie te wijten aan individuen (hun eigenschappen of inspanningen) en moet de oplossing voor dit probleem gezocht worden in een of andere variant van gedragswijziging. Structurele theorieën zoeken de oorzaak van armoede ‘buiten’ de mensen in armoede, door te wijzen op bepaalde omstandigheden en mechanismen die spelen in een samenleving. Dit wil niet zeggen dat mensen niets aan hun situatie kunnen doen, maar dat bij gegeven structurele omstandigheden het voorspelbaar is dat X aantal mensen arm zullen zijn. We volgen hierbij Vranken (2001) maar ook Dierckx e.a. (2012-2015) en schuiven een structurele benadering naar voren. We gaan er immers vanuit dat armoede een collectieve verantwoordelijkheid is van de samenleving.

2.2. Activering en armoede

‘Activering’ is een veel bediscussieerd begrip en het dekt vele ladingen. Het begrip vindt zijn oorsprong in de jaren 90, in de overgangsfase die zich toen afspeelde van een passieve verzorgingsstaat naar een actieve welvaartsstaat. Activering wordt voornamelijk gezien als een middel om uit een situatie van uitsluiting of armoede te geraken door betaalde arbeid te verrichten die je een inkomen verschaft. Activering staat dan in het teken van het verbeteren van de arbeidsmarktpositie voor ‘zwakke’ doelgroepen. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat activering meerdere betekenissen kent. Plaatsen we het discours rond activering in een breder kader, dan krijgt de term in het huidige maatschappelijke debat verschillende gedaanten. Twee vragen staan steeds centraal. Wanneer beschouwen we iemand als “geactiveerd” (Doelstelling)? Hoe moeten we deze activering nastreven (Proces)?

Zowel in het huidige beleidsdiscours als op het terrein worden verschillende en tegenstrijdige visies gebruikt. Deze bijdrage wil de verschillende perspectieven duiden en naast elkaar plaatsen.

2.2.1. De doelstelling van activering: van eng naar breed

Wat betreft de doelstelling van activering wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen een “eng” en een “breed” discours (Sabatinelli, 2010). Een eng discours ziet de arbeidsmarktparticipatie als ultieme doelstelling. Enkel door mensen naar de arbeidsmarkt te laten doorstromen, zorgt men ervoor dat de werkloosheid wordt opgelost en helpt men mensen uit de armoede. Vaak wordt in deze optiek ook verwezen naar het belang van “een duurzame tewerkstelling”. Een duurzame job zorgt voor voldoende inkomen, een veilige werkomgeving en draagt bij tot het algemene welbevinden van het individu. Arbeid krijgt in deze opvatting een duidelijke hefboomfunctie. Het is enkel door het vinden van een (duurzame) job dat mensen kunnen participeren in de maatschappij en er welbevinden kan verwezenlijkt worden op andere levensdomeinen. Deze enge visie op activering wordt vaak gedefinieerd als professionele activering.

Naast deze enge, professionele variant onderscheiden we een breed discours dat vaak wordt beschouwd als “sociale” of “maatschappelijke” activering. Deze brede variant legt de klemtoon op de algemene integratie in de maatschappij en zet zich af tegen de idee dat arbeid als dé “heilige graal” in de strijd tegen armoede wordt beschouwd. Dit discours beroept zich op een holistisch mensbeeld waarbij rekening wordt gehouden met meer levensdomeinen dan enkel arbeid. Centraal staat de opvatting dat activering bijdraagt tot de strijd tegen armoede. Belangrijk is echter dat niet enkel het stimuleren van tewerkstelling wordt nagestreefd. Een multidimensionele definitie op armoede wordt benadrukt. Zo wijzen Vranken e.a. (1996-2010) erop dat armoede als een netwerk van sociale uitsluitingen moet worden opgevat. Armoede strekt zich uit over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Wil men iets betekenen voor mensen in armoede, dan is niet enkel de arbeidssituatie van belang, maar moet ook de uitsluiting op andere levensdomeinen aangepakt worden. Activering heeft dan betrekking op het verbeteren van de probleemsituatie in een brede waaier van probleemdomeinen. De maatschappelijke integratie staat centraal, niet enkel op het gebied van werk, maar ook op andere gebieden, wil men het sociale isolement doorbreken. Sociale netwerken moeten gestimuleerd worden. De participatie op andere maatschappelijke domeinen zoals cultuur, sport en vrije tijd moet voor iedereen verwezenlijkt worden.

2.2.2. Activering als een proces

Het proces verwijst naar de methode of naar de manier waarop mensen geactiveerd worden. Over deze methode van activering vinden we in de literatuur twee uiteenlopende posities. Een eerste is een disciplinerende benadering zoals die wordt verdedigd door Murray (1984) en Dalrymple (2004). Een

tweede positie verzet zich tegen een disciplinaire benadering en benadrukt het emancipatorisch proces.

Een **disciplinerende** benadering vindt zijn oorsprong in het werk van Murray (1984) en wordt verdergezet in het werk van de Britse psychiater Theodoor Dalrymple (2004). Deze invulling is in de Verenigde Staten beter bekend als 'workfare'. Murray (1984) klaagde met het begrip 'workfare' de zelfversterkende werking van de uitkeringsafhankelijkheid aan of 'the culture of dependency'. Volgens Murray bevorderen sociale voorzieningen de afhankelijkheidscultuur van het bijstandsccliënteel door ervoor te zorgen dat uitkeringstrekkers zich 'nestelen' in hun situatie. Volgens hem mag de nadruk niet langer liggen op sociale rechten, maar moet hij liggen op de verplichtingen die bij het burgerschap horen, namelijk het "werken" of het "leveren van inspanningen" in ruil voor het verkrijgen van steun. De oplossing voor deze afhankelijkheidscultuur moet volgens Murray (1984) gezocht worden in het stimuleren van arbeidsparticipatie door een disciplinerend en dwingend activeringsdiscours. De "werkloze" wordt daarbij op een restrictieve manier aangezet tot het leveren van inspanningen om een professionele tewerkstelling te verkrijgen. Het is duidelijk dat hierbij het principe van de "stok achter de deur" wordt gehanteerd. Ongewenst gedrag wordt bestraft en er wordt een duidelijk onderscheid gecreëerd tussen de "deserving" en de "non-deserving poor". De eerste groep zijn de "armen" die niet kunnen werken. Een handicap of een onverwachte, negatieve gebeurtenis heeft ervoor gezorgd dat de "deserving poor" geen plaats op de arbeidsmarkt krijgen. De tweede groep zijn de armen die niet willen werken. Deze weigeren werk en hen wordt daarom ook de toegang ontzegd tot allerlei vormen van hulp. De disciplinaire benadering komt het best tot uiting in een voorbeeld van Murray. Murray schetst in zijn boek "Losing Grounds" twee casesituaties. De eerste persoon heeft een ongeluk gehad en zit jammer genoeg zonder werk wegens het sluiten van zijn bedrijf waar hij reeds vele jaren gelukkig was tewerkgesteld. De tweede persoon, eveneens zonder job, weigert elke poging om een job te zoeken of te verkrijgen. Volgens Murray verdient de eerste persoon meer krediet dan de tweede. Het is immers niet de "schuld" van de eerste persoon dat hij of zij in de werkloosheid is verzeild geraakt.

Bij een **emancipatorische invulling** staat een empowerende methode centraal (Steenssens, e.a. 2007; Driessens & Van Regenmortel, 2006; Hermans, Raeymaeckers & Casman, 2010; Raeymaeckers & Dierckx, 2013). Dit emancipatorisch discours zet niet enkel de tewerkstelling van de cliënt in de verf, maar wil bovenal de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de persoon stimuleren. Belangrijk is dat deze emancipatorische visie de nadruk legt op het proces dat aan de maatschappelijke integratie van de cliënt vooraf moet gaan. Het vertrekpunt is de specifieke situatie van het individu en de oorzaken waarom hij of zij niet kan doorstromen naar de arbeidsmarkt. Van daaruit start een individueel traject

met de nadruk op een realistische mix tussen ondersteuning en eigen kracht en verantwoordelijkheid. Het doel van het proces wordt bepaald op maat van het individu en houdt rekening met zijn of haar draagkracht. Centraal staat het ontwikkelen van vertrouwen en onafhankelijkheid (Driessens, 2003).

Belangrijk is dat in dit discours het onderscheid tussen niet-willen en niet-kunnen wordt opgeheven. Er bestaat geen enkele reden meer om iemand als een “werkweigeraar” te bestempelen. De context en de specifieke noden en wensen van het individu staan immers centraal. Het is een interessante oefening om vanuit dit emancipatorische perspectief naar het voorbeeld van Murray te kijken. Meer specifiek is het belangrijk om de tweede – volgens Murray “slechte” – cliëntsituatie te bekijken in het licht van een emancipatorisch perspectief.

Eerst en vooral moeten we dan besluiten dat Murray te weinig informatie verschaft over de situatie van de tweede persoon. Waarom krijgt deze persoon het etiket ‘werkweigeraar’? Waarom is deze persoon gedemotiveerd? Ten tweede is het belangrijk om na te gaan welke de betekenis die persoon geeft aan werk. Wat beschouwt deze persoon als werk? Welk is zijn perspectief op werk? Welke rol spelen eerdere (negatieve) ervaringen? Daarnaast moet worden aangemoedigd om niet enkel naar de arbeidssituatie te kijken, want ook andere levensdomeinen zijn van belang. Kampt deze persoon met andere problemen die zijn “motivatie” om te werken in grote mate beïnvloeden? Ook de wensen van de persoon moeten centraal staan. Is deze persoon bereid om andere “vormen” van werk uit te voeren. Zo zijn er tal van alternatieven die ook als een relevante professionele uitdaging moeten beschouwd worden (Steenssens, e.a. 2008). Het is duidelijk dat in deze situatie een positieve, emancipatorische benadering vruchten kan afwerpen. Hierbij wordt “de werkmotivatie” niet gebruikt als een criterium om de goede van de slechte cliënt te onderscheiden. Men gaat op zoek naar de context, specifieke eigenschappen, noden en vaardigheden van de cliënt. Deze elementen vormen de basis voor het verdere activeringstraject.

2.2.3. Kritieken op disciplinerende activering

In deze studie kiezen we het emancipatorische perspectief op activering als uitgangspunt. Een brede doelstelling van activering en het emancipatorische proces verdienen de voorkeur. We benadrukken nog enkele kritieken op het disciplinaire activeringsmodel.

Een eerste kritiek speelt in op het feit dat deze visie zich focust op één levensdomein, namelijk (betaalde) arbeid, en geen rekening houdt met de complexiteit van sociale uitsluiting op verschillende andere levensdomeinen zoals huisvesting, gezondheid, welzijn, burgerrechten, ... Volwaardig burgerschap nastreven, moet inspelen op volwaardige participatie op verschillende levensdomeinen, niet alleen op het domein werk. Armoedeorganisaties pleiten reeds jaren voor een integrale aanpak

van activering. Het activeringsluik van opleidingen en werk moet volgens deze actoren gekoppeld worden aan een breder welzijnsluik (Hertogen, 2014).

Een tweede kritiek (Hertogen, 2014) schuilt in het waardeoordeel over betaalde arbeid. Deze vorm van activiteit wordt gezien als de enige maatschappelijke norm. Het niet kunnen uitvoeren van betaalde arbeid wordt als falen gezien. De mensen die achter deze kritiek staan pleiten voor een breder begrip van de term 'activiteit'. Ook onbetaalde arbeid heeft zijn waarde volgens deze critici. Exclusie tegengaan betekent voor hen zoeken naar een manier waarop mensen de mogelijkheid krijgen om 'betekenisvol' te zijn en om een bijdrage te leveren aan de samenleving. Hierbij is er de nodige zorg en aandacht voor de capaciteiten van werklozen en personen met een arbeidshandicap. Er moet gezocht worden naar een bredere waaier van integratiemogelijkheden (Redig, 2002).

Een derde kritiek hekelt het feit dat klassieke activering van werklozen niet inspeelt op de vraagzijde van de arbeidsmarkt. Het is volgens de mensen die achter deze kritiek staan belangrijk dat er ook aandacht wordt besteed aan bemiddeling op de arbeidsmarkt. Inzetbaarheid op de arbeidsmarkt wordt belangrijker, maar deze inzetbaarheid vereist in een groeiende kenniseconomie steeds hogere diploma's, flexibiliteit, Voor mensen in armoede of langdurig werklozen ligt deze lat vaak erg hoog. Er is nood aan de creatie van jobs op maat van deze groepen. Daarnaast komen steeds meer werkzoekenden in armoede terecht in preciaire jobs met tijdelijke of deeltijdse contracten. Men pleit voor kwaliteitsvolle, duurzame jobs voor personen in armoede en de creatie ervan aan de vraagzijde van de arbeidsmarkt (Hertogen, 2014).

Verder stellen Steenssens, Demeyer & Van Regenmortel (2009) dat een emancipatorische visie op activering nodig is om personen in armoede te activeren. Deze personen hebben dikwijls te kampen met complexe problemen op verschillende levensdomeinen en hebben een aanpak op maat nodig. Bovendien kunnen ze de kloven die ze ervaren met de algemeen aanvaarde leefpatronen niet zelf overbruggen. Binnen deze emancipatorische visie om personen in armoede te integreren, wordt een belangrijke rol toebedeeld aan sociale werkers.

Arbeid is niet dé ultieme doelstelling, maar wordt naast andere levensdomeinen geplaatst die (ook) belangrijk zijn voor de maatschappelijke integratie van het individu. Het is echter niet aangewezen om het belang van arbeid te onderschatten. Arbeid blijft een belangrijk levensdomein dat in grote mate bijdraagt tot het materiële, maar ook eerder subjectieve welzijn van het individu (zie hiervoor Vranken, e.a. 2010). Het is belangrijk om het stimuleren van "jobs" niet als een doel op zich te beschouwen, maar als één van de vele middelen om de maatschappelijke integratie van mensen in armoede te versterken.

De brede en emancipatorische visie op activering voldoet aan de hierboven genoemde vereisten. Ze vertrekt immers vanuit een maatschappelijk schuldmodel. Armoede ligt immers niet vervat in het falen van het individu, maar moet worden toegeschreven aan het falen van de samenleving in zijn geheel. Daarnaast legt een emancipatorische visie op activering ook de focus op het multidimensionele karakter van armoede. In een onderstaand onderdeel van deze verkennende literatuurstudie schuiven we een vorm van sociaal werk naar voor dat inspeelt op dit complexe aspect van armoede, maar eerst gaan we in op de relatie tussen het recht en het sociaal werk. We bespreken het recht als een van de werkinstrumenten waarover een sociaal werker beschikt bij de ondersteuning van mensen in armoede.

2.3. Rechtenbenadering in het sociaal werk

In de bovenstaande delen van deze verkennende literatuurstudie stelden we dat mensen in armoede op verschillende domeinen van het individueel en sociaal leven uitgesloten worden. Deze uitsluiting wordt veroorzaakt door specifieke omstandigheden en mechanismen die spelen in onze samenleving. We gaan uit van een maatschappelijk schuldmodel en zien armoede als een structureel probleem. Het activeren van mensen in armoede kan bijdragen tot de verbetering van hun positie in de samenleving. Belangrijk hierbij is de manier waarop activering wordt ingevuld. We gaven aan dat een brede en emancipatorische invulling van activering vertrekt vanuit een holistisch mensbeeld en rekening houdt met de verschillende vormen van uitsluiting die mensen in armoede ervaren. Bij deze wijze van activering krijgt de sociaal werker een belangrijke rol toebedeeld. Het is van belang dat de sociaal werker oog heeft voor de complexe problemen waarmee mensen in armoede geconfronteerd worden. Zoals reeds aangegeven, ervaren mensen in armoede niet enkel een tekort aan financiële middelen, maar ervaren zij noden op verschillende levensdomeinen. Om mensen in armoede te ondersteunen bij deze noden sturen we erop aan dat sociaal werkers vertrekken vanuit een rechtenbenadering. Zo 'n rechtenbenadering biedt de sociaal werker een leidraad of referentiekader bij het streven naar de realisatie van de rechten van mensen in armoede en dat voor de verschillende levensdomeinen waarop zij noden ervaren.

In de volgende delen ontwikkelen we een rechtenbenadering die toepasbaar is binnen het sociaal werk. Om dit te doen, verkennen we de relatie tussen het recht, sociale rechten en het sociaal werk. We tonen aan dat sociale rechten geen vaststaande gegevens zijn, maar het resultaat van een voortdurend onderhandelingsproces waarin conflicterende ideologieën en waardenopvattingen botsten en zich verder ontwikkelen (Dean, 2013). Daarnaast zien we dat de relatie tussen het recht en het individu eerder ambigu dan éénduidig is. Het recht biedt geen vaste grond aan de sociaal werker, maar lijkt veeleer op drijfzand (Braye & Preston-Shoot, 2010).

Om te beginnen stellen we hieronder rechten voor als sociale constructies. We leggen de link tussen de noden die mensen ervaren en de rechten die zij hebben. Nadien gaan we in op de ambigue relatie tussen het recht en het sociaal werk. We bespreken enkele perspectieven uit de wetenschappelijke literatuur over de manier waarop de relatie tussen het recht en het sociaal werk kan worden ingevuld. Op basis van deze rechtenperspectieven ontwikkelen we een eigen manier waarop we de rechtenbenadering binnen ons ESF-project 'Generalistisch Werkt' invullen. Tot slot geven we kort aan welk type sociaal werk en sociaal werker zich het best leent om deze rechtenbenadering toe te passen in de praktijk.

2.3.1. Rechten als sociale constructies

Het is niet vanzelfsprekend om concepten als het recht, noden en sociale rechten tastbaar te maken en te operationaliseren voor de sociaalwerkpraktijk. Toch is het belangrijk dat we vertrekken vanuit een wetenschappelijk kader, om dan stap voor stap een rechtenbenadering uit te werken. Dean (2013) stelt dat rechten geen vastliggende concepten, maar sociale constructies zijn. Rechten zijn het resultaat van een sociaal proces en Dean (2013) spreekt hieromtrent over sociale rechten. Vooraleer mensen toekomen aan het vertalen van noden in rechten, moeten zij beseffen dat ze elkaar nodig hebben voor de tegemoetkoming aan hun noden. Daarnaast moeten zij inzien dat de vertaalslag van noden naar rechten een onderhandelingsproces is (Dean, 2013; Oosterlynck et al., 2015). In dit sociaal onderhandelingsproces worden de noden van mensen omgevormd tot sociale rechten.

Doorheen de tijd en afhankelijk van de plaats worden noden en rechten op andere wijzen gedefinieerd en geherdefinieerd. In dit sociaal proces ontmoeten mensen met verschillende visies, mens- en wereldbeelden elkaar en wordt er onderhandeld over de vraag aan welke noden belang wordt gehecht en welke rechten geconstrueerd worden (Braye & Preston-Shoot, 2010; Dean, 2013). Tijdens deze onderhandelingen kunnen sommigen groepen, meer dan andere, de uitkomst van het onderhandelingsproces bepalen.

2.3.1.1. Het sociaal en politiek proces

In onze samenleving worden sociale rechten verwezenlijkt door het sociale-zekerheidssysteem, de verticale herverdeling, financiële toelagen en sociale diensten (Oosterlynck et al, 2015). Aan welke noden deze systemen van sociale zekerheid binnen onze welvaartsstaat tegemoet trachten te komen, is het resultaat van het eerder genoemde onderhandelingsproces. Terwijl de evolutie van de welvaartsstaat gezien kan worden als een sociale strijd over sociale noden en de vertaling daarvan naar sociale rechten, kan de hedendaagse welvaartsstaat bekeken worden als een verzameling van reeds geïnstitutionaliseerde sociale rechten (Oosterlynck et al., 2015). Zoals eerder gesteld, komen bij het onderhandelingsproces over noden en rechten verschillende visies, mens- en wereldbeelden samen.

Binnen deze context oefenen gelaagde machtsrelaties een invloed uit op de betekenis en legitimiteit die aan bepaalde noden of rechten worden gegeven (Dean, 2013). De vertaling van noden naar rechten is daarom niet enkel een sociaal, maar ook een politiek constructieproces. De onderhandelingen over de vertaling van noden naar rechten vinden meestal plaats binnen sociale en politieke instituties zoals parlementen, commissies en gemeenteraden. Binnen deze instituties hanteren professionals een 'experten-discours' bij het definiëren van noden (Dean, 2013). De onderhandelde noden worden geïnstitutionaliseerd binnen de welvaartsstaat en vertaald naar een professioneel en administratief werkbaar jargon (Fraser, 1989; Oosterlynck et al., 2015). Het sociaal en politiek constructieproces van sociale rechten kent, net als de realisatie ervan, meerdere knelpunten.

2.3.1.2. Knelpunten bij de constructie en realisatie van sociale rechten

Een eerste knelpunt hangt samen met de machtsrelaties die spelen bij onderhandelingen over sociale rechten (Dean, 2013). Dominante groepen uit onze samenleving kunnen bij de onderhandelingen over rechten meer gewicht in de schaal leggen dan kansarme groepen, die minder macht hebben. De specifieke noden van kansarme groepen, die systematisch uitgesloten worden en een achtergestelde positie innemen in de samenleving, hebben minder kans om vertaald te worden naar sociale rechten. Terwijl mensen uit dominante en invloedrijke groepen over-gerepresenteerd zijn binnen de politieke en justitionele instituties, zijn mensen uit kansarme groepen over-gerepresenteerd binnen de sociale hulpverlening (Braye & Preston-Shoot; 2010). Welzijnsmaatregelen kunnen dan eerder gezien worden als afleidingsmaneuvers voor de echte politieke en morele vraagstukken omtrent de structurele breuklijnen van sociale uitsluiting (Braye & Preston-Shoot, 2010).

Een volgend knelpunt bestaat erin dat bepaalde sociale rechten en bijhorende procedures niet overeenkomen met wat in de praktijk nodig is (Oosterlynck et al., 2015). De onderhandelingen over sociale rechten, die het alledaagse leven van de burger bepalen, worden vaak gevoerd in besloten fora en in een abstract 'experten-discours' (Dean, 2013). Clark (2010) stelt dat in een multiculturele samenleving de politieke elite, de beleidsmakers, tekort schiet bij het ontwikkelen van aangepaste diensten in de sociale hulpverlening. Sociale rechten zijn te algemeen en er wordt te weinig rekening gehouden met de verschillen in persoonlijke en culturele achtergrond tussen mensen. Hierdoor vormt zich een kloof tussen de sociale rechten op papier en de effectieve noden van mensen. Dean (2010) onderscheidt een doctrinair of formeel recht als neergeschreven tekst die van bovenaf wordt opgelegd en een substantieel recht als claim van onderuit voor effectieve maatregelen die tegemoetkomen aan de noden van mensen. Rechten zijn niet vooraf bepaalbaar, maar krijgen een concrete invulling door in gesprek te gaan over wat bepaalde groepen effectief nodig hebben (Oosterlynck et al., 2015).

Een laatste knelpunt dat we hier behandelen, is de 'onafdwingbaarheid' van sociale grondrechten. Sinds 1949 zijn er sociale grondrechten opgenomen in de 'Universele Verklaring van de Rechten van de Mens' (UVRM) en sinds 1993 zijn deze verankerd in de Belgische grondwet (De Bie & Vandenbussche, 2016). Het is de natiestaat die de sociale bescherming van zijn burger dient te verzorgen. De sociale grondrechten fungeren hierbij als leidraden en worden gebruikt om richting te geven aan het beleid. Het is echter zo dat sociale rechten 'open' rechten zijn en daarom niet direct afdwingbaar zijn. Burgers kunnen de realisatie van onbeantwoorde sociale rechten niet rechtstreeks afdwingen via een justitioneel kanaal. De UVRM stelt wel dat natiestaten moeten streven naar de volledige realisatie van de sociale, culturele en economische rechten van hun burgers (Dean, 2013). De overheden van landen dienen te streven naar een menswaardig bestaan voor al hun burgers, maar deze doelstelling is relatief. Natiestaten moeten trachten de sociale grondrechten zo goed mogelijk te realiseren, maar dit dient enkel te gebeuren in verhouding tot de middelen die voorhanden zijn. Sociale grondrechten bevatten een minimale 'standstill-verbintenis'. Dit betekent dat het beschermingsniveau dat door de wetgeving wordt voorzien, niet verminderd mag worden. Natiestaten mogen de bestaande sociale grondrechten niet actief schenden en deze rechten moeten daarnaast beschermd worden tegen inbreuk door derden. Omwille van hun onafdwingbaar karakter zijn deze juridische rechten niet toereikend om de sociale grondrechten van burgers in de praktijk te realiseren. In vele delen van de wereld bestaat er een 'grote kloof' tussen de geuite beloftes omtrent sociale grondrechten en de verwezenlijking ervan in de realiteit (Pogge, 2002). Het is in deze 'kloof' dat we voor het sociaal werk een grote rol zien.

2.3.2. Sociaal werk en het recht

Omwille van verschillende knelpunten blijft de bedinging van noden of de realisatie van sociale rechten voor vele individuen en sociale groepen een onafgewerkte zaak. Sociale rechten bieden niet voldoende mogelijkheden om de structurele ongelijkheid te doorbreken. De machtsprocessen die de sociale constructie van rechten voorafgaan, houden deze structurele ongelijkheid eerder in stand. De rode draad blijft: individuele oplossingen voor individuele problemen (Braye & Preston-Shoot, 2010).

Nedelsky (1993) kijkt sociale rechten echter op een relationele manier en stelt dat sociale rechten het mogelijk maken om relaties van gelijkheid te construeren rond mensen in een ondergeschikte positie. Zij omschrijft sociale rechten als 'plaatsen van dialoog' of 'plaatsen van sociale strijd' (Nedelsky & Scott, 1992). Het is op deze plaatsen van dialoog en sociale strijd dat er een rol voor de sociaal werker en het sociaal werk is weggelegd. Payne (1996, 2006) onderscheidt drie basiscomponenten van het sociaal werk: sociale verandering, probleemoplossing binnen de menselijke relatie en bevrijding van

mensen ter bevordering van hun welbevinden. Deze drie basiscomponenten vinden we ook terug in de globale definitie van het sociaal werk:

“Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.” (IFSW, 2014)

In deze definitie wordt de link gelegd tussen het individuele en het structurele niveau. Het sociaal werk richt zich zowel op individuen als op structuren en tracht de uitdagingen van het leven aan te gaan en het welzijn te verhogen. Deze verbinding tussen micro- en macroperspectief is uniek als professionele claim (Peeters, 2014). Op verschillende wijzen en op verschillende niveaus streven sociaal werkers naar de bedinging van noden en realisatie van rechten van mensen in armoede, om op die manier te streven naar een menswaardig leven voor wie in armoede leeft. Hieronder gaan we verder met de uitwerking van deze rol van de sociaal werker en het sociaal werk in de vorm van een rechtenbenadering, maar eerst gaan we in op de complexe relatie tussen de wet en het sociaal werk.

2.3.2.1. De complexe relatie tussen het sociaal werk en het recht

In de praktijk komt de sociaal werker regelmatig in aanraking met wet- en regelgevingen, maar zoals eerder aangegeven is de relatie tussen het sociaal werk en het recht eerder complex dan eenvoudig. Braye & Preston-Shoot (2010) stellen dat het recht geen duidelijke overzichtskaart biedt van de regelgeving rond welzijnsdiensten. Zij zien het recht eerder als een gamma aan veranderende overzichtskaarten. Regelgevingen rond welzijnsdiensten worden regelmatig aangepast en de toepassing ervan is onderhevig aan wisselende statuten en gerechtelijke uitspraken. Aangezien veel wetten openstaan voor interpretatie en er een aanzienlijke discretionaire ruimte rond bestaat, is een gepaste toepassing van het recht een uitdaging voor elke sociaal werker (Braye & Preston-Shoot, 2010). Het ambigue karakter van de wet zorgt voor deze complexe relatie tussen het sociaal werk en het recht.

Ook al is het recht complex, de sociaal werkers kunnen het zeker gebruiken bij de ondersteuning van de mensen die zij begeleiden. Het is belangrijk om te weten op welke manier het recht gebruikt kan worden en het is aan sociaal werkers om een rechtenperspectief te ontwikkelen waarbij de principes van het sociaal werk intact blijven. Hieronder beschrijven we enkele rechtenperspectieven, waarna we een eigen rechtenbenadering uitwerken.

2.3.2.2. Perspectieven op een rechtenbenadering in het sociaal werk

Bij de ondersteuning, activering en begeleiding van cliënten is het recht een instrument dat sociaal werkers kunnen gebruiken (Gibens, 2013). Rummery & Glendinning (1999) stellen dat sociaal werkers, als 'poortwachters' die de toegang tot sociale diensten bewaken, een rol spelen bij de realisatie van sociale rechten van hun cliënten. In de wetenschappelijke literatuur zijn er verschillende perspectieven op de relatie tussen het sociaal werk en het recht. Deze rechtenperspectieven geven aan welke functie het recht kan hebben ten aanzien van het sociaal werk. Een rechtenperspectief geeft dus aan wat het recht voor het sociaal werk betekent en hoe een sociaal werker in de praktijk om kan gaan met wetten en rechtsregels bij de ondersteuning van cliënten. We belichten hieronder drie rechtenperspectieven die we terugvinden in het werk van Braye & Preston-shoot (2010).

Een rationeel-technisch rechtenperspectief

Een rationeel-technisch rechtenperspectief ziet het juist uitvoeren van wettelijke procedures en regels als het voornaamste uitgangspunt voor een goede sociaalwerkpraktijk. Het navolgen van het recht wordt binnen dit perspectief gezien als de kerntaak van het sociaal werk. Een rationeel-technisch perspectief ligt in dezelfde lijn als een legalistische benadering van het recht. Vanuit de legalistische benadering wordt het recht gezien als een baken voor de sociaal werker in een verwarrende en onzekere wereld (Braye & Preston-Shoot, 2010). Een sociaal werker moet rechtsregels en wetgevingen kunnen interpreteren en toepassen. Een goede technische en juridische kennis van het recht is daarom essentieel. Hoewel het recht voorschrijft welke rol en welke verantwoordelijkheid toegeschreven worden aan een bepaalde organisatie of sociaal werker, toch zijn vele situaties echter onvoorspelbaar en is er nood aan een professioneel oordeel (GSCC, 2008). Het rationeel-technisch perspectief gaat daarbij voorbij aan eerder beschreven knelpunten zoals de over-fixatie van het beleid op het individu ten aanzien van het structurele, de dubbelzinnigheid van de letter van de wet en de heersende machtsrelaties bij de sociale en politieke constructie van sociale rechten.

Een moreel-ethisch rechtenperspectief

Een moreel-ethisch rechtenperspectief biedt een andere kijk op de rol die het recht kan spelen binnen het sociaal werk. Dit perspectief plaatst het recht naast andere kerncomponenten, waarden en vaardigheden uit het sociaal werk zoals individuele en sociale verandering, zelfdeterminatie door de cliënt en professionele beoordeling en assessment (Stevenson, 1988). Het moreel-ethisch perspectief ziet het sociaal werk als meer dan enkel een mechanisme om het recht te verwezenlijken. Vanuit dit perspectief is het recht één van de mogelijkheden om ethisch professionele doeleinden te bereiken (Gibens, 2013). Dit perspectief erkent dat het recht soms botst met waarden uit het sociaal werk of

ingaat tegen wetenschappelijke kennis over een goede sociaalwerkpraktijk. Waarden leveren ethische principes die als leidraden dienen bij de beoefening van het sociaal werk en dienen als basis voor de aansprakelijkheid van de uitgevoerde acties (Hugman, 1991). Waarden rechtvaardigen bepaald gedrag terwijl ze ander gedrag veroordelen. Zoals te lezen in de globale definitie van het sociaal werk, staan principes van gelijkheid, respect voor diversiteit, gedeelde verantwoordelijkheid en sociale verandering centraal (IFSW, 2014). Het sociaal werk streeft naar gelijkheid, gelijke kansen en de realisatie van sociale rechten voor alle mensen uit de samenleving (Braye & Preston-Shoot, 2009). Deze gelijkheidsambities komen niet overeen met enkele dominante assumpties uit onze samenleving en ook niet met het geldende mens- en wereldbeeld. Omwille van deze verschillen in waardenoriëntering hoeft er vanuit dit rechtenperspectief geen nauwe band te bestaan tussen wat als correct of gepast handelen wordt gezien en wat door het recht wordt voorgeschreven (Braye & Preston-Shoot, 2010). Het recht is een instrument voor de sociaal werker bij de ondersteuning van cliënten, maar dan wel één dat ambigu is en openstaat voor verschillende interpretatiewijzen.

Een structureel rechtenperspectief

Een structureel rechtenperspectief ziet het recht als een hulpbron om de sociale rechten van mensen veilig te stellen (Gibens, 2013). Vanuit dit perspectief zoekt de sociaal werker naar mensenrechten en mogelijkheden om de sociale rechtvaardigheid in de samenleving te stimuleren (Braye & Preston-Shoot, 2010). De focus ligt voornamelijk op de hierboven vermelde knelpunten bij de sociale en politieke constructie van sociale rechten. Het sociaal werk dient zich te richten op de sociale, politieke, economische, culturele en juridische context waarbinnen de noden van cliënten opduiken (Gibens, 2013). De sociaal werker is zich daarom bewust van de structurele breuklijnen in de samenleving en van de mechanismen die deze breuklijnen in stand houden. Tijdens de uitvoering van zijn job is de sociaal werker zich bewust van de discretionaire ruimte die voorhanden is in bepaalde domeinen van het recht. Terwijl deze benadering de mogelijkheid biedt om een kritische positie in te nemen, begrenst het structureel perspectief het handelen van de sociaal werker (Gibens, 2013).

2.3.2.3. Een kritische rechtenbenadering

Hoewel de bovenstaande rechtenperspectieven telkens een andere invulling geven aan de functie van het recht ten aanzien van het sociaal werk, is het een gegeven dat het sociaal werk en het recht nauw verbonden zijn. Omwille van deze verbondenheid is het van belang dat een sociaal werker een rechtenperspectief hanteert waarin de noden en rechten van de cliënt het uitgangspunt vormen. De drie bovenstaande rechtenperspectieven duiden de relatie tussen het sociaal werk en het recht, ieder op een verschillende manier. Afhankelijk van het perspectief ligt de nadruk op kennis en toepassing van het recht, een correcte waarde-oriëntering of een bevordering van sociale rechtvaardigheid.

In deze verkennende literatuurstudie kiezen we niet voor een rechtenperspectief boven een ander. Het lijkt ons echter interessanter om de verschillende rechtenperspectieven te integreren tot een rechtenbenadering. Payne et al. (2009) spreken over een kritische vorm van sociaal werk waarin meerdere visies worden overwogen en eigen ideeën in vraag worden gesteld. Het lijkt ons interessant om een kritische rechtenbenadering te hanteren waarbij kernaspecten van de drie besproken rechtenperspectieven worden opgenomen. We spreken niet meer over een rechtenperspectief, maar over een rechtenbenadering. Door deze aanpassing in de terminologie, willen we de nadruk leggen op de effectieve ondersteuning van cliënten bij de realisatie van hun rechten.

Het kritisch sociaal werk probeert de eigen leefwereld te begrijpen (Payne et al., 2009), inzicht te verwerven in de structurele barrières in de samenleving en tegelijkertijd te focussen op de lediging van de individuele noden van zijn cliënten (Staiton, 2009). Uitgangspunten van onze kritische rechtenbenadering zijn een verbinding van een individuele en structurele focus op de noden en rechten en de effectieve ondersteuning van cliënten bij het streven naar sociale rechtvaardigheid.

Om cliënten te ondersteunen bij het ledigen van hun noden en het realiseren van hun rechten, combineert een kritisch sociaal werker de sterktes van de bovenstaande rechtenperspectieven: een correcte kennis van het recht, een reflecterend vermogen om waarden ten opzichte van elkaar af te wegen en het inzicht in de structurele ongelijkheid in de samenleving. Het is nodig dat de sociaal werker beschikt over vaardigheden om deze kennis om te zetten in acties en om een antwoord te bieden aan de complexe dilemma's en knelpunten die voortkomen uit het recht.

Staiton (2009) stelt dat vanuit een rechtenperspectief 'een kritische vorm van sociaal werk' altijd gelijk staat aan 'aan een goede vorm van sociaalwerkpraktijk'. Hij legt drie klemtonen bij de ondersteuning van cliënten op het gebied van noden en rechten:

- Binnen het assessmentproces is de cliënt de draaispil, diegene waarrond het draait.
- Sociaal werkers geven niet aan wat de noden zijn, maar ondersteunen de cliënten bij het zelf bepalen en uiten van de noden die zij ervaren.
- Sociaal werkers staan cliënten bij met objectieve informatie en onpartijdig advies waardoor cliënten geïnformeerde keuzes kunnen maken.

De kritische sociaal werker is geen expert op één specifiek domein, maar een vaardige professioneel die in staat is om mensen te ondersteunen bij het bepalen van wat hun noden zijn, van wat zij nodig hebben en zij helpen mensen om hiernaar te handelen. Op die manier wordt de kritisch sociaal werker een katalysator die nagaat of de noden van de cliënt beantwoord worden en hij bewaakt eventuele veranderingen (Staiton, 2009).

In het laatste deel over de rechtenbenadering gaan we kort in op het type sociaal werk en het type sociaal werker dat nodig is om de verschillende rechtenperspectieven te integreren tot een kritische rechtenbenadering.

2.3.3. Een aangepast type sociaal werk

In dit laatste onderdeel van de verkennende literatuurstudie over een rechtenbenadering in het sociaal werk maken we een koppeling tussen de bovenstaande paragrafen. We poneren een type sociaal werk dat een structurele-armoedebenadering, een brede emanciperende kijk op activering en een kritische rechtenbenadering als uitgangspunt kan nemen en dit met het oog op een aangepaste ondersteuning van mensen in armoede.

Net zoals het maatschappelijk schuldmodel en de brede en emancipatorische visie op activering, vertrekt de kritische rechtenbenadering vanuit de gedachte dat armoede niet vervat ligt in het falen van het individu, maar moet worden toegeschreven aan het falen van de samenleving in zijn geheel. Daarnaast legt een kritische rechtenbenadering de focus op de multidimensionele context waarin de noden van mensen in armoede zich voordoen. Armoede heeft niet enkel te maken met een tekort aan financiële middelen, maar heeft ook betrekking op een diverse waaier aan probleemdomeneinen zoals een gebrekkige huisvesting, middelengebruik, opvoedingsproblemen, een lage scholingsgraad en psychologische problemen. Begeleiding en activering van mensen in armoede start daarom bij het ontrafelen van deze complexe verwevenheid aan probleemdomeneinen.

De begeleiding en activering van mensen in armoede moet beschouwd worden als een totaalstrategie waarbij de gehele situatie van het individu centraal komt te staan. In dit project schuiven we daarom het concept 'generalistisch sociaal werk' naar voren. Deze vorm van sociaal werk hanteert een holistisch mensbeeld en een integrale benadering van de cliëntsituatie. Daarnaast is een generalistisch sociaal werker actief op het micro-, meso- en macroniveau en koppelt hij de individuele situatie van cliënten aan het grotere structurele geheel. In de volgende paragraaf gaan we uitgebreid in op het concept generalistisch sociaal werk.

2.4. Generalistisch sociaal werk: een wetenschappelijke benadering

De zoektocht naar een definitie van generalistisch sociaal werk is niet eenvoudig. Dit blijkt ook in de praktijk zo aangevoeld te worden. Verschillende hulpverleners geven aan dat een generalistische taakinfilling moeilijk te definiëren en af te bakenen is. Dit leidt vaak tot een gevoel van rolverving dat voornamelijk optreedt wanneer generalisten in contact komen met diverse specialistische hulpverleners (Rose, 2011). Specialisten ontleen hun specifieke rol namelijk aan hun specifieke expertise. De generalist, daarentegen, blijkt nog te kampen met een sterke onduidelijkheid over zijn

of haar rol. Het is daarom noodzakelijk dat we onze focus scherp stellen. We willen dit onderzoeksproject namelijk starten met een eenduidige visie op wat generalistisch sociaal werk is. In onderstaande paragrafen geven we daarom een overzicht van de belangrijkste kenmerken van generalistisch sociaal werk die we terugvinden in de literatuur.

Er bestaan verschillende handboeken en wetenschappelijke studies over generalistisch sociaal werk, wat zich vertaalt in een grote diversiteit aan definities of beschrijvingen. Er bestaat dus niet één geldende definitie. We kiezen er daarom voor om een aantal gemeenschappelijke elementen van generalistisch sociaal werk weer te geven die we terugvinden in de verschillende beschrijvingen en definities. Zo is het niveau waarop het generalistisch sociaal werk verricht wordt een terugkerend kenmerk in de verschillende beschrijvingen. Meer specifiek worden de taken van het generalistisch sociaal werk beschreven op het micro-, meso- en macroniveau (Thomas & Pierson, 1995; Wolk & Wertheimer, 1999).

In dit theoretisch kader hanteren we deze onderverdeling om te beschrijven wat de belangrijke kenmerken zijn van een generalist. Daarnaast bekijken we in het volgende onderdeel een overzicht van empirisch wetenschappelijk onderzoek over generalistisch en specialistisch sociaal werk.

2.4.1. De generalist op micro-, meso- en macroniveau

2.4.1.1. Microniveau

Het microniveau heeft betrekking op de relatie tussen de generalist en zijn of haar cliënt. Het gaat over het rechtstreekse contact van de generalist met zijn cliënt, zoals tijdens intake- of begeleidingsgesprekken. Perlinski et al. (2011) definiëren deze relatie in termen van een werkalliantie of werkrelatie die de sociaal werker en de cliënt tussen elkaar ontwikkelen. Deze relatie dient als basis om samen te werken naar een oplossing voor de problemen van de cliënt. De werkrelatie wordt vaak beschouwd als een belangrijk werkmiddel dat de sociaal werker ter beschikking heeft tijdens het hulpverleningsproces (Knei-Paz, 2009). Een generalist kan gebruikmaken van specifieke gesprekstechnieken en andere interpersoonlijke vaardigheden om deze relatie tot stand te brengen en te onderhouden.

We behandelen enkele belangrijke principes die kenmerkend zijn voor de relatie tussen de generalist en zijn of haar cliënt. Een eerste belangrijk principe is de krachtenbenadering. Tijdens de begeleiding van de cliënt gaat de generalist uit van de krachten van de cliënt en probeert hij die te versterken. Daarnaast benadrukken we het belang van een integrale of holistische benadering. De generalist neemt een holistische kijkwijze aan en probeert integraal te werken. De generalist probeert zijn cliënt

te leren kennen over verschillende levensdomeinen heen. Hieronder zullen we deze twee belangrijke thema's uit het microniveau van generalistisch sociaal werk bespreken.

Krachtenbenadering

In de werkrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt moet de focus liggen op de krachten van de cliënt (Driessens en Van Regenmortel, 2006). Driessens en Van Regenmortel (2006) hanteren de volgende omschrijving van empowerment: *“Empowerment is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving, en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.”* (Driessens en Van Regenmortel, 2006, p. 101). Binnen deze krachtenbenadering staan vooral participatie, een positieve benadering, het werken op maat en het werken aan een vertrouwensrelatie centraal (Van Regenmortel, 1996).

Participatie

De werkrelatie wordt gezien als een samenwerkingsproces. Het is dus niet de generalist die de problemen van de cliënt oplost, maar hij assisteert de cliënt tijdens zijn of haar proces. De cliënt is de belangrijkste expert van zijn eigen situatie en is daarom degene die de prioriteiten en het tempo van het hulpverleningsproces bepaalt. Door zelf te participeren aan zijn eigen hulpverleningsproces, krijgt de cliënt meer grip en controle op zijn of haar eigen situatie en omgeving. De generalist en de cliënt doorlopen een empowerend proces waarbij de cliënt leert om zelf zijn problemen op te lossen. De generalist neemt in dit proces een ondersteunende rol aan.

Door samen te focussen op de krachten van de cliënt, ondersteunt de generalist de cliënt om zicht te krijgen op zijn sterktes en mogelijkheden en kan de cliënt deze verder uitbouwen en versterken (Poulin, 2010). De generalist helpt de cliënt bij het uitbouwen van zijn of haar repertoire aan kennis en gedragingen om met moeilijke situaties om te gaan. Bij het ondersteunen van de cliënt moet de generalist een afweging maken tussen enerzijds helpen en anderzijds de autonomie van de cliënt respecteren (Bisman, 1994). De generalist maakt steeds een afweging tussen de capaciteiten en noden van de cliënt en de verwachtingen die tijdens het hulpverleningsproces op de cliënt worden gelegd. Het is echter belangrijk te benadrukken dat de autonomie die van de cliënt wordt verwacht, op zijn of haar maat moet worden bekeken. Verder is van belang dat de generalist al de stappen in het proces bespreekt met de cliënt en dat zij samen een taakverdeling opmaken.

Positieve benadering

Voor de begeleiding van mensen in armoede focust de generalist op de aanwezige krachten van de cliënt. De generalist bekijkt het levensverhaal van de cliënt en heeft oog voor de manier waarop de cliënt is omgegaan met zijn moeilijke levensgebeurtenissen. Door de aandacht te vestigen op de overlevingsstrategieën van de cliënt wordt er ruimte gecreëerd voor vooruitgang in het hulpverleningsproces.

In de generalistische hulpverlening is het dus van cruciaal belang dat de sociaal werker de cliënt kan benaderen vanuit diens sterktes of krachten. Door de brede kijkwijze op de cliënt belicht de generalist ook de competenties en vaardigheden van de cliënt. De generalistische aanpak legt de focus op wat de cliënt wél kan en bouwt daarop verder. De focus ligt op wat in de toekomst in goede zin kan veranderen en niet op wat al is fout gegaan in het verleden. Dat verleden blijft echter wel interessant voor het begrijpen van de bredere context van de cliënt.

Op maat en op tempo: vanuit de noden van de cliënt

Een belangrijk handelingsprincipe wordt vaak benadrukt door de term 'maatzorg' (Van Regenmortel, 1996). De generalist werkt op maat van de cliënt. Een generalist hanteert een goede basishouding waarbij hij of zij vertrekt vanuit de noden van de cliënt. De cliënt staat centraal en de hulpverlening wordt afgestemd op diens specifieke kenmerken en behoeften. De hulpverlening is een dynamisch proces waarbij de wensen van de cliënt continu opnieuw worden bekeken (Van Regenmortel, 1996). Het is belangrijk dat een generalist op een open, onbevooroordeelde, respectvolle en gelijkwaardige manier omgaat met de specifieke eisen van de cliënt (Raeymaeckers & Van Riel, 2014). Belangrijk hierbij zijn de luistervaardigheden van de sociaal werker. Door te luisteren naar wat de cliënt te vertellen heeft en door gepast te reageren, kan een generalist de werkrelatie levend houden. Hierbij is het belangrijk dat de generalist rekening houdt met de manier waarop de cliënt zijn of haar situatie beleeft. Hierbij verwijst men vaak naar het belang van de gevoelens van de cliënt. Als een generalist op een goede manier rekening houdt met de cliënt, zal de opgebouwde werkrelatie ervoor zorgen dat tijdens conflict-geladen of ongemakkelijke situaties de generalist het hulpverleningsproces toch de juiste richting in kan loodsen (Platt, 2008).

Vertrouwensrelatie

Verder is ook een vertrouwensrelatie belangrijk. Frank & Frank (1991) spreken over een op wederzijds vertrouwen gebaseerde emotionele relatie tussen de hulpverlener en de cliënt die de belangrijkste factor vormt bij het wel of niet slagen van een sociale hulpverlening. Dit vertrouwen wordt ook door Driessens (2003) benadrukt. Zij spreekt over een vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de sociaal werker en stelt dat deze relatie de voornaamste voorwaarde vormt om tot een succesvolle

hulpverlening te kunnen komen. De vertrouwensrelatie vormt een van de belangrijkste motiverende krachten om veranderingen bij personen te verwezenlijken. Bij een vertrouwensrelatie probeert de hulpverlener een 'binding' aan te gaan met de cliënt. Erkenning voor de leefwereld van de cliënt, is een belangrijke voorwaarde om een vertrouwensrelatie op te bouwen (Van Regenmortel, 1996). Voor cliënten is het belangrijk om aan te voelen dat sociaal werkers op een persoonlijke manier met hen betrokken zijn (Boklund, 1995). Meerdere studies tonen aan dat sociaal werkers meer kans hebben om hun cliënten te kunnen helpen als ze zich inzetten om een zorgzame relatie aan te gaan, waarbij ze ruimte creëren voor empathie, aanvaarding en vertrouwen, maar ook duidelijke en expliciete procedures gebruiken (Howe, 1987; Kristiansen, 1999).

De integrale benadering

Bovenstaande paragraaf vat enkele belangrijke kenmerken van de werkrelatie tussen de generalist en zijn of haar cliënt goed samen. We benadrukken dat deze kenmerken deel uitmaken van de basishouding van elke sociaal werker. Het unieke kenmerk van de generalist komt echter vooral tot uiting als hij of zij een integrale benadering nastreeft binnen de relatie met zijn of haar cliënt. De generalist staat open voor de bredere context waarin de cliënt zich bevindt en geeft ruimte aan de cliënt om hierover te spreken. Hij of zij ontwikkelt een integrale of een holistische kijk op de situatie van de cliënt en heeft aandacht voor de gehele situatie van de cliënt en dat over verschillende levensdomeinen heen zoals de materiële en financiële situatie, opleiding, arbeid, lichamelijke en psychologische gezondheid, huisvesting en sociale relaties (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010).

Integraal werken is een proces. Tijdens dit proces beoogt de generalist samen met de cliënt de hierboven genoemde vertrouwensband op te bouwen. Door de vertrouwensband kan het zijn dat de cliënt gevoelige informatie over andere levensdomeinen met de generalist wil delen. De generalist geeft de cliënt ruimte om hierover te spreken. De vraagverheldering wordt gedurende de begeleiding door de generalist dan ook op een zeer brede manier geformuleerd. De cliënt kan met alle vragen en problemen bij de generalist terecht en de generalist gaat aan de slag met alle mogelijke problemen, hulpvragen en noden van de cliënt. De cliënt mag zelf beslissen over welke levensdomeinen gesproken wordt tijdens de begeleiding. Zowel de gedragingen, ook de buitenkant van de cliënt genoemd, als diens gevoelens, ook de binnenkant genoemd, mogen aan bod komen bij de generalist. De generalist gaat uit van de sterktes van de cliënt, maar erkent ook diens zwaktes. De generalist draagt een 'brede bril' waarmee hij de cliënt op diverse dimensies wil leren kennen en waartussen hij de verbanden wil zien (Van Regenmortel, 1996).

In de generalistische hulpverlening werkt de generalist met alle soorten cliënten of cliënttypes (Wolk & Wertheimer, 1999; Blom, 2004; Perlinski et.al., 2010). De cliënten of cliënttypes kunnen te maken hebben met alle soorten problemen en dit op meerdere gebieden. De situaties van cliënten zijn vaak zeer complex en niet te begrijpen zonder oog te hebben voor het grotere geheel.

In het kader van deze studie is het daarom belangrijk te benadrukken dat generalistisch sociaal werk zeer relevant is voor de hulpverlening aan mensen in armoede. Zoals eerder benadrukt, ervaren mensen in armoede nood aan ondersteuning op meerdere fronten. Armoede is een zeer complex probleem en strekt zich uit over verschillende levensdomeinen. Deze verschillende problemen kunnen zich opstapelen en verstrengeld geraken zodat ze zichzelf versterken en ernstiger worden (Driessens, 2003). De integrale benadering is noodzakelijk bij het helpen van mensen in armoede of bij het oplossen van andere ingewikkelde cliëntproblemen (Blom, 2004; Smyth et al.; 2006). Hoe meer kennis hulpverleners hebben van de context van hun meest kwetsbare cliënten, hoe kleiner de kans dat deze cliënten door de mazen van het 'sociale vangnet' glippen (Raeymaeckers, 2015).

Belangrijk voor deze integrale benadering is dat de generalist voor structuur en ordening moet zorgen in de vaak complexe en chaotische situatie van de cliënt. Het systematisch werken aan afgebakende en welomschreven problemen heeft het meeste kans op succes. Het geeft de cliënt het gevoel dat hij of zij grip krijgt op zijn of haar situatie, het geeft de cliënt een positieve ervaring (Driessens & Van Regenmortel, 2006). Door de verwevenheid van de verschillende probleemgebieden van de cliënt, kan vooruitgang op één gebied een positieve kettingreactie op gang brengen bij de oplossing van andere problemen (Jagt & Jagt, 1990).

De integrale of holistische kijkwijze en aanpak van de generalist beogen een duidelijke en brede visie op de verscheidene levens- en probleemdomeinen van de cliënt. Deze brede kijk zorgt voor de mogelijkheid om verbanden te zien in de vaak chaotische leefwereld van de zwakste cliënten. De generalist gebruikt een methodische en theoretische invalshoek die past bij de specifieke situatie van de cliënt. Deze integrale aanpak in het generalistisch sociaal werk zorgt er niet alleen voor dat de generalist en de cliënt kunnen samenwerken bij het oplossen van de verschillende problemen, maar zorgt ook voor een vergroting van de competenties en vaardigheden van de cliënt.

2.4.1.2. Mesoniveau

Op het mesoniveau staat de generalist als brugfiguur of "broker" centraal. Verschillende studies tonen aan dat generalisten de brug slaan tussen hun cliënt en de nodige hulpverleningsorganisaties. Bij de contacten van de cliënt met andere organisaties kan de generalist verschillende rollen aannemen en verschillende functies uitvoeren.

Uit de beschrijving van generalistisch sociaal werk op microniveau weten we dat een generalist op een holistische manier naar de cliënt kijkt en dat over de verschillende levensdomeinen van de cliënt heen. Zo krijgt de generalist een goed zicht op de complexe problemen die een cliënt kan hebben en bevindt hij zich in een geschikte positie om de cliënt door te verwijzen naar meer specialistische organisaties die gepaste diensten kunnen aanbieden (Wholey & Huonker, 1993). De generalist vervult een soort van verbindingsfunctie tussen de cliënt en andere hulpverleningsorganisaties. Door deze verbindingsfunctie bevinden generalisten zich in een geschikte positie om een breed netwerk van organisaties en dienstverleners op te bouwen.

Welke rollen nemen generalisten op in een netwerk? Onderzoek (Raeymaeckers, 2013a) toont aan dat generalisten een sterke samenwerking kunnen aanknopen met verschillende hulpverleningsorganisaties als ze vertrekken vanuit de concrete cliëntsituatie. Meer specifiek betekenen generalistische hulpverleners een meerwaarde omdat ze de cliëntsituatie zeer sterk contextualiseren, de cliënt ondersteunen bij de contacten naar andere hulpverleningsorganisaties en een onderhandelingspositie innemen.

Terwijl generalisten deze rollen op mesoniveau opnemen, is het van belang dat zij vasthouden aan de hierboven beschreven generalistische basisprincipes op microniveau. Het zoeken naar een oplossing van de problemen van de cliënt blijft een samenwerkingsproces. Het is zeer belangrijk dat de generalist elke stap die hij of zij onderneemt, met de cliënt bespreekt. De cliënt moet zelf bepalen welke organisaties betrokken worden en welke informatie doorgegeven wordt. Op mesoniveau wordt er dus ook op maat van de cliënt gewerkt.

We gaan hieronder verder in op de rollen die de generalist opneemt in zijn cruciale rol als verbindingsfiguur tussen de cliënt en de nodige hulpverleningsorganisaties. We beginnen met de rol van informatieverstrekker.

De generalist als informatieverstrekker

Generalisten kunnen de cliëntsituatie contextualiseren voor hulpverleners van andere organisaties. Ze bieden een kader waarbinnen de cliëntsituatie moet bekeken worden. De verklaring ligt voor de hand. Generalistische organisaties hebben een zeer brede kennis over de hulpvragen en noden waar cliënten mee worstelen. Deze kennis en informatie kunnen gebruikt worden om het verhaal van de cliënt te kaderen binnen de juiste context. Alvorens de generalist informatie verstrekt aan andere organisaties, moet dit besproken worden met de cliënt. Het is van belang dat cliënten weten welke informatie de generalist doorgeeft aan hulpverleners van andere organisaties en dat ze ook hun toestemming geven om dit te doen.

Sociaal werkers van generalistische organisaties vervullen een brugfunctie tussen de cliënt en andere meer specialistische actoren zoals schuldbemiddelaars of een sociale huisvestingsmaatschappij. Dit hoort altijd in samenspraak met de cliënt te gebeuren. Sommige cliënten kunnen hun probleemsituatie moeilijk verwoorden. Als cliënten hun probleemsituatie moeilijk verwoord krijgen, staan generalisten hun cliënten bij om desbetreffende informatie zo beknopt en bondig mogelijk over te brengen. We vermeldden reeds in een vorige paragraaf dat de vraagverheldering voor generalisten zeer centraal staat. Dat is essentieel voor het verdere traject. In deze eerste fase vergaren zij daarom veel informatie over de cliëntsituatie. Deze informatie spelen zij graag door naar de partners in het netwerk. Verder trachten generalisten de cliënten te wapenen om hun context zelf te delen met andere organisaties. Generalisten leren cliënten hun hulpvraag op een gepaste manier te stellen of te verduidelijken.

De brede kennis die generalisten over hun cliënten vergaren, is een belangrijke hulpbron bij contacten met andere organisaties. Andere, meer specialistische organisaties, vergaren in eerste instantie niet dezelfde informatie over hun cliënten. Generalisten reiken extra of complementaire informatie aan waardoor andere hulpverleners het gedrag beter kunnen kaderen.

De generalist als ondersteuner

Een tweede meerwaarde van de generalistische sociaal werker is het ondersteunen van de cliënt bij zijn of haar contacten met andere organisaties. Volgens vele sociaal werkers ervaren hulpvragers een hoge drempel om de stap naar de hulpverlening te zetten. Mensen vermoeden een onvriendelijk onthaal of een onpersoonlijke behandeling, men heeft schrik voor een negatieve beslissing of men voelt 'stress' om het verleden nogmaals te moeten uitspitten. In sommige gevallen is het dan ook nodig om de cliënt te vergezellen naar andere hulpverleningsorganisaties. Deze stap wordt uitgebreid besproken met de cliënt. Hierbij geven generalisten aan dat deze ondersteuning afhankelijk moet zijn van de capaciteiten of van de draagkracht van de cliënt. Sommige cliënten hebben meer nood aan ondersteuning dan andere.

We benadrukken dat de inspanning die van de cliënt gevraagd wordt, wel in relatie moet staan met zijn draagkracht. Door de cliënt zeer intensief voor te bereiden op de intakeprocedure, verlagen generalisten de drempel naar het zoeken van hulp.

De generalist als onderhandelaar

Een generalistisch sociaal werker kan ook onderhandelen met anderen en dat gaat verder dan het contextualiseren en het ondersteunen van de cliënt. Onderhandelen betekent dat men bijvoorbeeld het OCMW of de woningcorporatie tracht te overtuigen van de eerlijkheid en gerechtigheid van de situatie van een cliënt. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat de cliënt recht heeft op een leefloon of andere

financiële steun. Dit soort van onderhandelen vraagt heel wat voorbereidingswerk. Men moet de wetgeving kunnen doorgronden en de situatie van de cliënt goed verkennen. Men oefent druk uit om de cliënt van de nodige steunverlening te voorzien.

2.4.1.3. Macroniveau

In de dagelijkse praktijk werken generalisten op microniveau rechtstreeks met cliënten. Door de holistische benadering die generalisten hanteren, zien ze de verschillende problemen waarmee hun cliënten geconfronteerd worden. Als generalisten in hun dagelijkse praktijk sociaal onaanvaardbare situaties of gebreken in het beleid ervaren, kunnen zij die signaleren bij de gepaste instanties op het beleidsniveau. Hermans (2014) stelt dat er binnen het sociaal werk brede consensus over bestaat dat de signaalfunctie één van de kerntaken van een sociale professional is.

In haar definitie van signaleren gaat Sluiter (2010) verder dan enkel het benoemen van de oorzaken van structurele uitsluitingsmechanismen. Volgens haar gaat signaleren om “activiteiten die tot doel hebben relevante groepen in de samenleving zodanig te beïnvloeden dat zij maatregelen nemen om die belemmerende factoren op te heffen” (Sluiter, 2010, p. 26). Door fundamentele tekorten en hiaten in het beleid en in de uitwerking ervan te signaleren, kunnen generalisten structureel sociaal werk verrichten. Structureel sociaal werk richt zich op veranderingen op het beleidsniveau of zelfs op het maatschappelijk niveau. Op macroniveau proberen generalisten via verschillende structurele interventies de positie van hun cliënten te verbeteren. Generalisten kunnen zowel op buurt- en organisatieniveau als op maatschappelijk niveau structureel werk verrichten.

Hermans (2014) onderscheidt drie theoretische varianten van structureel sociaal werk. De eerste is een radicale variant waarbij een conflict wordt gehanteerd. De huidige verdelingsmechanismen in de samenleving worden ter discussie gesteld en een verbetering van welzijn kan enkel gerealiseerd worden door fundamentele veranderingen. Deze radicale variant van structureel sociaal werk bevraagt de legitimiteit van allerhande voorzieningen, instellingen en economische systemen (Hick & Murray, 2009). De tweede is een (zelf)kritische variant die zich eerder bescheiden opstelt. Kritische reflectie heeft als doel te komen tot een kritische deconstructie van de taal en van het discours van de sociaal werker en na te gaan hoe hierin machtsrelaties ontkracht kunnen worden (Fook, 2003). De centrale vraag bij Dominelli (1996) is hoe sociaal werkers, al dan niet bewust, ongelijkheid en discriminatie reproduceren. Bij de kritische variant van structureel sociaal werk, worden het handelen van de sociaal werker en de dialoog met de cliënt in vraag gesteld om zo tot nieuwe inzichten en oplossingen te komen (Hermans, 2014). De derde variant van structureel werk is beleidsgericht werken. Het is een meer gematigde vorm van structureel sociaal werk. Op een coöperatieve wijze probeert men, bij het beleidsgericht werken, de besluitvorming te beïnvloeden (Hermans, 2014). De sociaal werkers

proberen op verschillende manieren impact te hebben op het herzien van het bestaande beleid of op het formuleren en implementeren van nieuw beleid. Ze zijn kritisch ten opzichte van de tekortkomingen van het huidige beleid, maar stellen zich constructief op. Terwijl de meer gematigde versie toenadering zoekt tot diegenen die het beleid bepalen, zal de meer radicale variant zich afzetten tegen het bestaande beleid (Hermans, 2014). Signaleren kan een zeer verschillende invulling krijgen, afhankelijk van de achterliggende invulling. De derde variant van structureel sociaal werk, het beleidsgericht werken, leunt het meeste aan bij de visie van Poulin (2010) op het werk van generalisten op macroniveau.

Volgens Poulin (2010) beogen generalisten op macroniveau constructieve veranderingen teweeg te brengen bij organisaties, buurten en gemeenschappen in het voordeel van kwetsbare doelgroepen. Als generalisten veranderingen willen bij organisaties, dan zullen zij de personen moeten bereiken die het gezag hebben om beslissingen te nemen. Op organisatieniveau richten generalisten zich op de mensen die het beleid bepalen binnen deze organisaties, zoals beheerders, leiders, toezichhouders en verantwoordelijken van de organisaties. Al de taken zijn gericht op het verbeteren van de werking van de organisatie (Poulin, 2010). Op gemeenschaps- of buurtniveau richten generalisten zich tot gemeenschapscoalities, buurtcomités, burgergroeperingen of specifieke professionele taakgroepen. De comités of coalities willen de gemeenschap of buurt waarin ze wonen op een positieve manier veranderen. Generalisten kunnen op verschillende manier een ondersteunende rol aannemen. Ze kunnen deze buurtcomités of groeperingen ondersteunen bij het verbeteren van de leefomstandigheden van de gemeenschap of de buurt. Generalisten kunnen trachten de bewoners van een gemeenschap of buurt bewust te maken van bepaalde sociale en economische problemen, hen te mobiliseren en te empoweren om deze problemen op te lossen of om financiële steun te bieden (Poulin, 2010).

2.4.2. Besluit

In het sociaal werk opereert de generalist op micro-, meso- en macroniveau. Op elk niveau vervult de generalist specifieke functies en taken en gaat hij of zij uit van bepaalde basisbeginselen.

Het microniveau heeft betrekking op de relatie tussen de generalist en diens cliënt. Het is belangrijk dat de werkrelatie tussen sociaal werker en cliënt gebaseerd is op de krachten van de cliënt. De generalist benadert de cliënt op een positieve manier en ze werken samen aan diens oplossingsproces. Daarbij hanteert de generalist een goede basishouding door respectvol te werken op maat van de cliënt. De generalist bouwt ook een vertrouwensrelatie uit met de cliënt. Tegelijk streeft de generalist, binnen de relatie met zijn cliënt, een integrale of holistische benadering na. De generalist probeert een zo integraal of holistisch mogelijk beeld van de cliënt te krijgen. Hij of zij staat open voor de gehele

situatie van de cliënt en dat over verschillende levensdomeinen heen. Generalistisch sociaal werk is essentieel voor de hulpverlening aan mensen in armoede. Deze mensen bevinden zich vaak in een complexe situatie met noden en hulpvragen met betrekking tot diverse levensdomeinen.

Op het mesoniveau staat de generalist de cliënt bij in zijn contact met andere hulpverleningsorganisaties. De generalist fungeert als een cruciale brugfiguur en hanteert hierbij de generalistische basisprincipes die we situeerden op het microniveau. Bij de contacten van de cliënt met andere organisaties kan de generalist verschillende rollen aannemen en verschillende functies uitvoeren. Dit gebeurt telkens in samenspraak met de cliënt. Als informatieverstrekker contextualiseert de generalist de cliëntsituatie voor hulpverleners van andere organisaties. Indien de cliënt akkoord gaat, gebruikt de generalist zijn kennis en informatie over de cliënt om zijn of haar verhaal te kaderen binnen de juiste context. Als ondersteuner assisteert de generalist de cliënt bij diens contacten met andere organisaties. De generalist verlaagt voor de cliënt de drempel om stappen te zetten naar de gepaste hulpverlening. Als onderhandelaar probeert de generalist andere hulpverleningsorganisatie te overtuigen van de eerlijkheid en gerechtigheid van de situatie van de cliënt. Door het brede beeld dat de generalist heeft op de situatie van de cliënt, bevindt deze zich in de perfecte posities om bovenstaande rollen in te vullen.

Op het macroniveau beoogt de generalist structurele veranderingen teweeg te brengen bij organisaties, buurten en gemeenschappen in het voordeel van kwetsbare groepen. De generalist richt zich op macroniveau tot de mensen die het beleid bepalen en het gezag hebben om beslissingen te nemen. Als generalisten in hun dagelijkse praktijk sociaal onaanvaardbare situaties of gebreken in het beleid ervaren, kunnen zij die signaleren bij de gepaste instanties op het beleidsniveau. Generalisten kunnen proberen om via verschillende structurele interventies de positie van hun cliënten te verbeteren.

Voor dit onderzoek is het daarom belangrijk om generalistisch sociaal werk te zien als een werkwijze waarbij de cliënt holistisch wordt benaderd en de sociaal werker uitgaat van de krachten van de cliënt. De cliënt werkt samen met de sociaal werker aan zijn of haar oplossingsproces. Verder handelt de sociaal werker als een essentiële brugfiguur die de cliënt ondersteunt bij diens contact met andere hulpverleningsorganisaties.

2.5. Wetenschappelijk onderzoek over generalistisch sociaal werk

In dit onderdeel geven we een overzicht van empirisch wetenschappelijk onderzoek over generalistisch en specialistisch sociaal werk. Zoals reeds vermeld, wordt in de literatuur generalistisch sociaal werk vaak beschreven in vergelijking met specialistisch sociaal werk. Verscheidene studies gaan na welk

effect de manier van werken van de sociaal werker heeft op zijn of haar dienstverlening aan zijn cliënten. We zullen in onderstaande paragrafen proberen om, vanuit verschillende invalshoeken en divers empirisch onderzoek, de effecten van generalistisch en specialistisch werken op de hulpverlening aan cliënten met complexe problematieken te analyseren. We bekijken zowel het perspectief van de sociaal werkers op generalistisch en specialistisch sociaal werk, als het perspectief van de beleidsmakers op beide vormen van sociaal werk. Voor we starten met een beschrijving van de relevante empirische studies is het noodzakelijk dat we omschrijven wat we in deze studie bedoelen met een specialist. Een specialist is een sociaal werker die verbonden is aan een specialistische hulpverleningsorganisatie die gericht is op één enkel probleemdomain of één hulpvraag. Daar waar bij generalisten een holistische of integrale benadering centraal staat, richt de specialist zich naar één enkel probleem zoals huisvesting, opvoedingsondersteuning of financiële hulpverlening. Enkele voorbeelden van specialisten zijn sociale huisvestingsmaatschappijen of sommige diensten van integrale jeugdhulp. In deze organisaties werken de hulpverleners respectievelijk rond één probleem of probleemdomain zoals huisvesting of gezinsbegeleiding. Deze hulpverleners bezitten een zeer diepgaande kennis binnen hun zeer specifiek expertisedomein.

Daarnaast is het belangrijk om te benadrukken dat in de studies die we in onderstaande paragrafen bespreken vaak wordt gesproken over de 'organisatie'. Men maakt een onderscheid tussen een specialistische en een generalistische hulpverleningsorganisatie. Hierbij is het belangrijk om te melden dat we in onderstaande paragrafen generalisten beschouwen als sociaal werkers of hulpverleners verbonden aan een generalistische hulpverleningsorganisatie. Specialisten zijn sociaal werkers die verbonden zijn aan een specialistische hulpverleningsorganisatie.

2.5.1. Specialisten over hun manier van werken

In zijn studie over specialisatie van het sociaal werk, onderzoekt Blom (2004) de meningen van sociaal werkers uit verschillende types van organisaties. Blom heeft sociaal werkers van zowel generalistische, specialistische als gemengde organisaties bevraagd naar hun ervaringen en meningen over de effecten van hun manier van werken op de cliëntdiensten die ze aanbieden. Gemengde organisaties zijn organisaties waarin de sociaal werkers specifieke taken hebben, maar door het organiseren van dialoogplatformen, verkrijgen zij toch een holistisch beeld van de cliënten.

De hulpverleners uit de specialistische organisaties ervaren de duidelijke rol van de specialist als zeer positief. De cliënten weten wat ze mogen verwachten van de specialist en de specialist weet wat de cliënten van hem verwachten. De contactmomenten tussen de sociaal werker en de cliënt verlopen gestructureerd en het doel van deze momenten is voor beide partijen duidelijk. De sociaal werker weet ook wat hij kan verwachten van de diensten van zijn collega's als hij een cliënt doorverwijst naar een

andere specialistische dienst. Verder stellen specialisten dat door hun beperkter takenpakket er meer tijd en ruimte is om zich te verdiepen in hun taken, met als gevolg een verhoging van de competenties en vaardigheden in hun vakgebied. Door de opdeling van het sociaal werk in verschillende functies, zijn sociaal werkers sterker geworden op het gebied van administratie en volgen ze strikter de administratieve routines, met als gevolg een toename van de wettelijke rechten van het individu. In het onderzoek van Blom (2004) beweren sociaal werkers die assessments uitvoeren, dat hun documentatie begrijpelijker is en sneller verloopt, waardoor hun beslissingen makkelijker en sneller te controleren zijn.

In een specialistische organisatie spitsen sociaal werkers zich toe op een specifiek gebied met een beperkter takenpakket. Ze ontwikkelen daarom een grote expertise binnen hun specifieke specialiteit. De studie van Blom (2004) toont echter aan dat hun competenties en vaardigheden op andere gebieden afnemen. In de studie van Blom (2004) stellen enkele specialisten namelijk dat zij het moeilijk hebben om mensen te helpen met problemen die buiten hun vakgebied vallen. Verschillende sociaal werkers stellen dat men op een generalistische manier moet werken als men succesvol wil zijn in het begeleiden van mensen met complexe problemen.

Generalistisch werken zorgt voor continuïteit in de hulpverlening, het vergroot de holistische visie van de sociaal werker op zijn of haar cliënt waardoor hij of zij de complexe situatie van de cliënt beter leert verstaan. Een sociaal werker die zowel de intake (een systematische informatieverzameling over de cliënt) als de interventie doet, heeft een goed zicht op wat zijn interventies betekenen voor de cliënt en zijn omgeving. Na de interventie zal de generalist blijven samenwerken met de cliënt en kunnen ze verder hun werkrelatie uitbouwen.

De geïnterviewde sociaal werkers bespreken nog verschillende moeilijke kwesties waarmee specialistische sociaal werkers te maken hebben. Specialisten proberen de problemen van hun cliënten vaak te plaatsen binnen de door hen gebruikte denkkaders. Door het opdelen van de levenssituatie van de cliënt in vooraf bepaalde categorieën, bestaat de kans dat zowel de sociaal werker, als de cliënt zijn of haar complexe problemen niet meer kan begrijpen. De complexe cliëntsituatie wordt herleid tot simpelere onderdelen die niet meer de volledige situatie omvatten. Verder maken verschillende specialisten soms verschillende assessments van dezelfde cliënt. Specialisten werken in een specifieke setting of context en deze context beïnvloedt de manier waarop ze naar een cliënt kijken. Specialisten beschouwen de cliënt vanuit hun specialisme, waardoor ze andere accenten leggen. Ook de cliënt zal in verschillende contexten of bij verschillende hulpverleners op een andere manier over zijn leven spreken of andere klemtonen leggen in zijn levensverhaal.

De moeizame communicatie tussen verschillende specialisten is een laatste pijnpunt van de specialistische fragmentatie die de sociaal werkers bespreken in de studie van Blom (2004). Tussen specialisten verloopt de communicatie vaak stroef omdat het moeilijk is om de complexe materie op een duidelijke manier te verwoorden.

Uit de studie van Blom (2004) concluderen we dat de specialisatie van het sociale werkveld voor meer rolduidelijkheid bij sociaal werkers zorgt en dat sociaal werkers hun specifieke competenties in hun vakgebied kunnen versterken. Specialisatie van het werkveld is echter nadelig voor de hulpverlening aan mensen met complexe problemen. Het ontbreken van een holistische visie en van continuïteit in de hulpverlening treft net die mensen die te kampen hebben met problemen in verschillende levensdomeinen. Blom (2004) voegt eraan toe dat diensten niet worden georganiseerd op basis van de noden van de cliënt, maar op basis van de bestaande organisatorische structuren. Het begeleiden van maatschappelijk kwetsbare doelgroepen is moeilijk en kan voor stress en spanning zorgen. Door het werk op te splitsen in kleinere vakgebieden waarbinnen ze rond een specifiek probleem werken, creëer je meer structuur voor de hulpverleners, zodat zij minder stress en spanning ervaren. Voor mensen in armoede is dit net nadelig omdat hun problemen niet te begrijpen zijn binnen een beperkter denkkader.

In zijn studie sluit Blom (2004) af met een alternatieve manier om het sociaal werk te organiseren. Blom (2004) spreekt over eerder kleine regioteams van twee tot acht sociaal werkers die zich organiseren in gebieden met woonwijken. Elke sociaal werker werkt met elk type cliënt en neemt deel aan de assessments en aan de interventies. Bij iedere cliëntcase zijn twee sociaal werkers betrokken om de continuïteit te waarborgen. Ieder lid van een team is op de hoogte van de situatie van de cliënten van de andere leden van het team. Iedereen uit het team kan gezien worden als een generalist, maar kan zich op basis van de noden van de cliënten, specialiseren in bepaalde werkwijzen of methodes. Op deze manier beschikt een team over de nodige generalistische en specialistische competenties. Indien het nodig zou zijn, kunnen de sociaal werkers tijdelijk samenwerken met externe professionals. Blom (2004) voegt eraan toe dat ook veranderingen op beleidsniveau nodig zullen zijn indien men de behoeftes van de sociaal werkers wil doen overeenstemmen met de administratieve vereisten van het management en de toewijzing van de middelen.

2.5.2. Specialisten en generalisten over de gebruikte methodes

Perlinski, Blom & Morén (2012) hebben onderzoek gedaan naar de verschillende methodes die sociaal werkers gebruiken in hun werk met cliënten. De onderzoekers zijn nagegaan of het type organisatie waarbinnen sociaal werkers actief zijn, een invloed heeft op de methodes die gebruikt worden door de sociaal werkers in hun werk met de cliënt. In hun onderzoek maken Perlinski et al. (2012) een



onderscheid tussen specifieke en niet-specifieke methodes en tussen specialistische, geïntegreerde en gemengde organisaties.

Met specifieke methodes bedoelen de onderzoekers methodes of manieren van werken die een eigen naam hebben en deel uitmaken van een erkend arsenaal aan werkmethodes. Met niet-specifieke bedoelen de onderzoekers manieren van werken waarbij de sociaal werkers gebruik maken van aparte onderdelen van verschillende methodes en deze onderdelen combineren. De niet-specifieke methodes verwijzen ook naar de mate waarin sociaal werkers gebruik maken van werkervaring of intuïtie.

De sociaal werkers van de gespecialiseerde organisaties richten zich tot een specifieke groep cliënten. Ze werken met een afgebakend cliëntprobleem of beperken zich tot een specifieke hulpverleningsfunctie. De geïntegreerde organisaties kan men zien als generalistische organisaties. Al de sociaal werkers van de geïntegreerde organisaties werken met alle soorten cliënten en met elk type probleem. In een geïntegreerde organisatie voert iedere sociaal werker zowel assessments als interventies uit. In de gemengde organisaties bestaat er bij de sociaal werkers een onderverdeling in de taken die ze moeten uitvoeren, maar een dialoogplatform zorgt ervoor dat de holistische kijk van de sociaal werkers op de cliënt verzekerd blijft.

Zoals hierboven reeds vermeld, gaan Perlinski et al. (2012) in deze studie na welke methodes sociaal werkers gebruiken tijdens hun werk met de cliënten en bekijken ze of het organisatiemodel waarbinnen ze werken een invloed heeft op het type van methodes. Verder willen de onderzoekers nagaan hoeveel belang de sociaal werkers hechten aan de relatie met de cliënt en het vertrouwen van de cliënt in de sociaal werker. We bespreken hieronder de resultaten van het onderzoek van Perlinski et al. (2012) die interessant zijn voor onze literatuurstudie.

De sociaal werkers uit de drie organisatiemodellen gebruiken zowel specifieke als niet-specifieke methodes in hun werk met hun cliënten. In alle drie de types van organisaties wordt voornamelijk met niet-specifieke methodes gewerkt. In de dagelijkse praktijk gebruikt de meerderheid van de sociaal werkers meestal niet-specifieke methodes. Toch heeft het organisatiemodel een effect op de methodes die door de sociaal werkers gebruikt worden, maar op een andere manier dan de onderzoekers hadden verwacht. Uit de resultaten blijkt dat sociaal werkers uit de specialistische organisaties vaker niet-specifieke methodes gebruiken in vergelijking met sociaal werkers in de andere types organisaties.

De onderzoekers verklaren deze verrassende vaststelling door te stellen dat sociaal werkers de beperkingen van het type organisatiemodel waarin zij werken, compenseren. De methodekeuze van

de sociaal werkers compenseert de limiterende kenmerken van hun organisatiemodel. In specialistische organisaties gebruiken sociaal werkers vaker niet-specifieke methodes dan dat ze specifieke methodes gebruiken. Op die manier proberen sociaal werkers uit de specialistische organisaties toch een holistisch beeld van hun cliënten te krijgen. Een holistisch beeld van de cliënt ontbreekt vaak doordat zij binnen hun specialistische organisatie zeer vakgebonden werken. De sociaal werkers in de geïntegreerde organisaties gebruiken vaker specifieke methodes om de gebreken van hun generalistische opdracht te compenseren. Door het gebruik van specifieke methodes proberen deze sociaal werkers specialistische kennis over hun cliënten te bekomen. Op die manier proberen sociaal werkers uit de generalistische organisaties in de diepte te werken met hun cliënten. Deze compenserende tendens vonden Morén, Blom, Lundgren & Perlinski (2010) ook terug in een andere studie. De onderzoekers stelden vast dat sociaal werkers in een specialistische organisatie de beperkingen van hun organisatiemodel compenseerden door hun specialistische competenties op een 'spontane manier te organiseren'. Perlinski et al. (2012) stellen dat de sociaal werkers bewust kiezen voor een combinatie van verschillende specifieke en niet-specifieke methodes. De keuze van combinatie hangt af van het type organisatie waarvoor zij werken en van de cliëntsituaties die zich voordoen. De onderzoekers spreken over verschillende vormen van 'situatiedynamieken' die in relatie staan tot het organisatiemodel van de sociaal werkers.

Het is dus duidelijk dat tijdens het contact met de cliënt niet-specifieke methodes een belangrijke rol spelen. Deze methodes bieden verder ook ruimte aan de sociaal werker en de cliënt om te investeren in hun relatie. Om succesvol te werken met cliënten stellen de geïnterviewde sociaal werkers dat investeren in de relatie met de cliënt en het verwerven van diens vertrouwen twee belangrijke elementen zijn.

Uit de studie van Perlinski et al. (2012) concluderen we dat, in het algemeen, sociaal werkers meer belang hechten aan het opbouwen van een relatie of werkalliantie met de cliënt en het creëren van wederzijds vertrouwen dan aan het gebruik van specifieke methodes. Uit de hierboven reeds vermelde literatuur weten we dat bij generalistisch werken op microniveau, er veel belang wordt gehecht aan het opbouwen van een relatie met de cliënt. Het is interessant om te onthouden dat sociaal werkers hun manier van werken op zo een manier aanpassen, dat ze de beperkingen van hun organisatiemodel kunnen compenseren. Om de complexe situatie van de cliënt te begrijpen, ondernemen specialisten al acties om meer generalistisch te werken.

2.5.3. Beleidsmakers en politici over specialistische en generalistische hulpverlening

In een studie van Perlinski, Blom, Morén & Lundgren (2011) gaan de onderzoekers na welke factoren een invloed hebben op de organisatorische processen binnen de persoonlijke sociale dienstverlening

en op de totstandkoming van de huidige vorm en werking ervan. De onderzoekers vertrekken vanuit de vaststelling dat hulpverlening meer en meer door specialistische organisaties wordt verzorgd. In de studie geven Perlinski et al. (2011) een overzicht van de redenen waarom organisaties zich specialiseren. Verder interviewen Perlinski et al. (2011) voor deze studie beleidsmakers en managers over de organisatorische processen die vorm hebben gegeven aan hun organisaties. We geven eerst een overzicht van de redenen tot specialisatie en daarna bespreken we de resultaten van het onderzoek.

Zowel factoren binnen de organisaties als factoren buiten de organisaties hebben een invloed op het proces van specialisatie. Redenen tot specialisatie die betrekking hebben op processen in de organisaties, zijn voornamelijk ingegeven vanuit de vereisten van de sociaal werkers of de organisaties zelf en in mindere vanuit de vereisten van de cliënt. Organisaties worden ook beïnvloed door de veranderende noden en verwachtingen van de samenleving, ze passen zich aan de veranderende context aan.

Perlinski et al. (2011) geven een overzicht van de verschillende redenen van specialisatie en baseren zich hiervoor op meerdere wetenschappelijke studies.

Er zijn interne factoren, zoals de professionele aspiraties van de sociaal werkers, die aanleiding geven om meer gespecialiseerde diensten te leveren. Ook blijkt het beeld te bestaan dat organisaties een hogere legitimiteit hebben als ze zich specialiseren. Sociaal werkers kunnen hun competenties in hun specifiek vakgebied versterken als gevolg van een opdeling van de hulpverlening in verschillende specifieke diensten. Door het imiteren of het overnemen van de werkwijze, waarden en normen van andere organisaties met een hogere status, kunnen organisaties proberen zelf te stijgen in waardering.

Veranderingen in de politiek of de economie, het ontstaan van 'nieuwe' sociale problemen, veranderende hulpvragen en de nood om zich als organisatie aan te passen omwille van tekortkomingen van andere organisaties, kunnen gezien worden als externe factoren die aanleiding geven om meer gespecialiseerde diensten te leveren. Het ontstaan van nieuwe wetten die de cliënt meer inspraak geven bij het kiezen van een sociale dienst, of economische recessies waardoor er gesnoeid wordt in het budget van organisaties, kunnen ook stimuli zijn om organisatorische veranderingen door te voeren. Daarnaast leidt de extra aandacht voor specifieke doelgroepen zoals minderjarige druggebruikers of het voorkomen van nieuwe doelgroepen, zoals ongebeleide minderjarige asielzoekers, tot het ontstaan van nieuwe gespecialiseerde diensten. Organisaties kunnen ook diensten verlenen die normaal gezien niet binnen hun verantwoordelijkheden vallen. De onderzoekers geven hier als voorbeeld een school die geen leerlingbegeleidingsdiensten aanbiedt.

Andere organisaties zullen dan leerlingbegeleidingsdiensten aan moeten gaan bieden. Deze organisaties zullen zich dan specialiseren in diensten die ze voordien niet in hun aanbod hadden.

Perlinski et al. (2011) vonden in de wetenschappelijke literatuur bovenstaande interne en externe factoren terug die een invloed hebben op de organisatorische processen. Meerdere factoren of redenen die leiden tot specialisatie situeren zich op het politieke en managementniveau. Perlinski et al. (2011) stelden vast dat er maar weinig studies bestonden die onderzochten hoe deze bovenstaande factoren een rol spelen bij de lokale beslissingsmakers. Voor Perlinski et al. (2011) vormde deze vaststelling een goede uitgangspunt om een empirische studie uit te voeren naar de manier waarop beleidsmakers en managers kijken naar de organisatie van en de organisatorische processen binnen de hulpverlening.

Politici en managers werd gevraagd naar de manier waarop ze hun organisatie hervormd hebben, naar de werking van hun organisatie en naar de argumenten waarom ze gekozen hebben om hun organisatie zo vorm te geven. Johansson (2002) stelt dat politici en managers belangrijke figuren zijn omdat zij een grote invloed hebben bij het bepalen van de organisatieprincipes en bij het bepalen van de normen die gelden bij het werk met cliënten.

In het totaal hebben de onderzoekers vijftien interviews afgenomen: drie geïnterviewden zijn voorzitters van de sociale raad en oefenen ook een functie in de lokale politiek uit. Daarnaast interviewden de onderzoekers twaalf managers. De onderzoekers gaan de organisatorische processen na in drie organisaties met een ander type van organisatie-model. Zoals in de hierboven beschreven studies maken de onderzoekers een onderscheid tussen drie verschillende types van organisaties. Ze onderscheiden specialistische, geïntegreerde en gemengde organisaties. Hieronder bespreken we de resultaten van de studie van Perlinski et al. (2011) die interessant zijn voor onze literatuurstudie.

De meeste argumenten die de politici en managers gaven voor het hervormen van hun organisaties, komen voort uit intrinsieke factoren, dit wil zeggen, factoren die eigen zijn aan de werking of die vanuit de werking zelf komen. Volgens de onderzoekers is het zeer hoge percentage van sociaal werkers met een universiteitsdiploma een mogelijke reden waarom de intrinsieke factoren domineren. Zij zien de sociaal werkers als een volwaardig professionele groep met een sterk werkethos. Ook al hebben de politici het laatste woord, de sociaal werkers hebben een grote invloed op de organisatorische processen. De hervorming van de geïntegreerde en gemengde organisaties is voor een groot deel vertrokken vanuit de sociaal werkers zelf, het is dus een "bottom-up"-verandering. Binnen dit type organisaties bestaat ook de mening dat de sociaal werker de noden van de cliënt beter kent dan de politici.

De geïnterviewde politici en managers vermelden geen argumenten over de doeltreffendheid en de kosten van de administratie bij het vormgeven van de nieuwe organisaties. Wel duiken bij alle drie de organisaties meerdere argumenten op omtrent de economische doeltreffendheid. De economische baten zijn niet de hoofdargumenten bij de hervorming van de organisaties, maar kunnen gezien worden als bijkomstige voordelen van het hervormingsproces. Geen van de geïnterviewde politici of managers vermeldt enige economische nadelen bij de huidige organisatietypen. Hoewel er binnen de drie organisaties op een andere manier wordt omgegaan met de economische middelen, toch blijken de politici en managers volledig tevreden te zijn met de financiële situatie van hun organisatie.

2.5.3.1. Enkele voor- en nadelen

Een opvallende bevinding van de studie van Perlinski et al. (2011) is dat de geïnterviewde politici en managers in zowel specialistische, gecombineerde als integrale organisaties benadrukken dat de werkwijze binnen hun organisatie specifieke voordelen heeft voor de cliënt. Met betrekking tot de specialistische organisatie benadrukken de respondenten dat de sociaal werkers bij het oplossen van de problemen van de cliënten oog hebben voor het vrijwaren van de wettelijke rechten van de cliënt. De sociaal werkers krijgen verder de kans om hun competenties en vaardigheden te versterken door zich te specialiseren in een bepaalde doelgroep of een specifiek probleem. Hierdoor worden zij experts in hun vakgebied.

Bij de geïntegreerde organisatie wordt de nadruk gelegd op het holistische beeld dat de sociaal werkers hebben van hun cliënten en hun problemen. Hun werkwijze is doordrongen van de holistische aanpak. Dit manifesteert zich in talloze aspecten van de dagelijkse praktijk. Hoewel de gecombineerde organisaties bestaan uit twee duidelijk onderscheiden delen, toch hanteren ook zij een holistische aanpak. De sociaal werkers van de verschillende delen houden elkaar op de hoogte van de situatie van de cliënt. Enkel bij de specialistische organisatie geven de resultaten van het onderzoek aan dat de nieuwe vorm van organisatie niet noodzakelijk beter is dan hoe deze voordien was. De resultaten geven aan dat er voordien meer consensus was tussen de sociaal werkers en dat er een spontanere en frequentere samenwerking was tussen verschillende functies. Sommige geïnterviewden geven ook aan dat de nieuwe organisatie even goed (of slecht) functioneert als vóór de verandering.

In hun studie benadrukken Perlinski et al. (2011) ook de nadelen van de organisatorische aspecten die de politici en managers als positief beoordelen. Zo stelt men dat het voordeel bij de specialistische organisatie, namelijk dat de hulpverlener expert wordt in een bepaald vakgebied, ook als een beperking gezien kan worden indien er generalistische kennis nodig is. Volgens Perlinski et al. (2011) organiseren de sociaal werkers zich op een informele manier om met de tekortkomingen van hun organisatietype om te gaan. De onderzoekers spreken van een 'ad hoc'-organisatie'. Dit wil zeggen dat

hulpverleners 'buiten de lijntjes van hun eigen organisatie kleuren' om de cliënt op maat van zijn of haar specifieke problemen te voorzien van de nodige hulpverlening. Eerder in deze literatuurstudie is deze dynamiek reeds besproken in het kader van het gebruik van specifieke en niet-specifieke methodes. De sociaal werkers compenseren de beperkingen van hun organisatie-model. In specialistische organisaties gebruiken sociaal werkers vaker niet-specifieke methodes omdat ze worden geconfronteerd met de tekortkomingen van hun veel te specialistische focus. De sociaal werkers in de geïntegreerde organisaties gebruiken vaker specifieke methodes zodat ze toch in de diepte kunnen werken met hun cliënten.

De politici en managers van de drie bevroegde organisaties zijn tevreden over hun eigen organisatie met betrekking tot de werkwijze van de sociaal werkers en de diensten die ze leveren. Er zijn enkele nadelen. Deze nadelen horen er volgens hen nu eenmaal bij en wegen niet op tegen de baten. Het is interessant om vast te stellen dat volgens Perlinski et al. (2011) zowel de politici als de managers van zowel het gespecialiseerde als het geïntegreerde organisatie-type, de manier van werken van hun organisaties goed vinden. Zij zijn tevreden over hun manier van werken, ook al spreken ze elkaar hierbij tegen. Kenmerken van de werkwijze die als wenselijk gezien worden door de politici en managers betrokken bij de specialistische organisatie, worden door de politici en managers van het geïntegreerde type verworpen. De organisaties van het gecombineerde type proberen bij wijze van evenwichtsoefening de kenmerken van beide werkwijzen zelfs samen te voegen.

Perlinski et al. (2011) doen een poging om te verklaren hoe het komt dat de politici en managers van elk type organisatie tevreden zijn over hun organisatievorm en de manier van werken. De politici en managers kunnen niet gekozen hebben voor het model dat wetenschappelijk gezien wordt als het meest succesvolle, want dat model bestaat niet. De geïnterviewde politici en managers motiveren hun tevredenheid over de nieuwe organisatievorm en werkwijze door ze te vergelijken met hoe deze organisatie voordien was en met oudere organisaties. De huidige organisaties zijn volgens hen beter dan vroeger. Deze verklaring kan als paradoxaal gezien worden, want de specialistische organisatie was voordien een organisatie waarin er generalistisch gewerkt werd en in de generalistische organisatie werd er voordien op een specialistische manier gewerkt. Het ene organisatie-type is veranderd in hoe het andere type voordien was en vice versa. De tevredenheid over de huidige organisatievorm zien de onderzoekers voortkomen uit het transformatieproces van de organisatie. Uit de interviews leiden Perlinski et al. (2011) af dat het transformatieproces van de ene organisatievorm naar de andere vorm als één van de redenen gezien kan worden waarom de geïnterviewden tevreden zijn over de huidige vorm van hun organisatie. Een andere verklaring zien Perlinski et al. (2011) in de uitgangspunten van de politici en managers bij het hervormen van hun organisatie. De onderzoekers

stellen dat op de eerste plaats de noden van de sociaal werkers en de ambitie om geld te besparen de uitgangspunten waren bij de hervorming naar een gespecialiseerde organisatie. Door minder taken uit te voeren kunnen de sociaal werkers zich meer specialiseren in een beperkter takenpakket. Deze hervorming van de organisatie is gericht op het interne welbevinden van de sociaal werker. Hoewel het werk voor de sociaal werker minder ambivalent of gecompliceerd wordt, resulteert specialisatie vaak in een grotere complexiteit op het cliëntniveau. Cliënten komen met meer sociaal werkers in contact en hebben een minder goed overzicht op hun hulpverleningsproces.

Bij de geïntegreerde en gecombineerde organisaties vormen de noden van de cliënt het uitgangspunt bij de hervorming van de organisatie. Bij beide organisaties bestaat het idee dat een integrale benadering resulteert in positieve effecten op het cliëntniveau omwille van de brede benadering naar alle levensdomeinen waarin de cliënt problemen ervaart. Bij de gespecialiseerde organisatie is men er sterk van overtuigd dat een opdeling van het takenpakket zorgt voor een versterking van de competenties en vaardigheden van de sociaal werkers en voor meer precisie en kwaliteit bij het werken met de cliënten. Geen enkele geïnterviewde politicus of manager ontkent echter dat er ook nadelen zijn aan een gespecialiseerde manier van werken. Hierbij denkt men dan bijvoorbeeld aan de onsamenhangendheid van de diensten, grotere hoeveelheden administratie en bureaucratie en een gebrek aan een holistische kijk op de cliënt. De politici en managers van de gespecialiseerde organisaties aanvaarden de afweging die men moet maken om tot de voordelen van hun werkwijze te komen. De politici en managers van de geïntegreerde en gecombineerde organisaties zijn ervan overtuigd dat hun werkwijze enkel voordelen heeft. Bij de holistische werkwijze hoeft men geen afweging te maken tussen voor- en nadelen, zij vinden hun manier van werken positief over de hele lijn.

Perlinski et al. (2011) stellen dat de perfecte manier om de persoonlijke sociale dienstverlening te organiseren niet bestaat en dat de context waarbinnen er gewerkt wordt voortdurend zal veranderen. Daarom is het van belang om in acht te nemen dat het doel van de persoonlijke sociale dienstverlening bestaat uit het helpen van sociaal kwetsbare doelgroepen. De noden en wensen van de cliënt vormen daarom de belangrijkste uitgangspunten bij het organiseren van het sociaal werk.

2.5.4. Besluit

In de studie van Perlinski et al. (2011) wordt besloten dat de perfecte organisatievorm van een hulpverleningsorganisatie niet bestaat. We stellen dus vast dat zowel specialisten als generalisten goed werk leveren. In de empirische literatuur is er geen voorkeur voor de ene sociaal werker boven de andere. Meer nog, het onderzoek stelt vast dat zowel aan generalistisch als specialistisch sociaal werk voor- en nadelen zijn verbonden. Om cliënten met complexe problematieken op meerdere

levensdomeinen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, hebben sociaal werkers daarom zowel specialistische als generalistische competenties nodig. Om deze reden omschrijft Blom (2004) een alternatieve manier om het sociaal werk te organiseren. De sociaal werkers zijn generalisten, ze werken met elk type cliënt en doen zowel de assessments als de interventies. Ze krijgen wel de kans om zich te specialiseren in een bepaalde materie als dit nodig is. Op die manier kunnen ze de cliënt ondersteunen bij diens specifieke noden. In deze werkwijze combineren de sociaal werkers de voordelen uit de twee verschillende werkwijzen.

Uit de resultaten van het onderzoek van Perlinski et al. (2011) komt naar voor dat de sociaal werkers reeds een dynamische werkwijze hanteren. Dit wil zeggen dat ze hun werkwijze afstemmen op de cliënt en op de formele organisatievorm waarbinnen zij werken. De sociaal werker speelt in op de situatie van de cliënt en op de beperkingen van zijn of haar organisatie. In een specialistische organisatie gebruiken ze vaker niet-specifieke methodes om tot een holistisch beeld van de cliënt te komen. Specialisten merken namelijk dat hun specialistische taakinvulling vaak haaks staat op de complexe problemen van hun cliënten. Een generalistische kijk is daarom noodzakelijk om de cliënt op zijn of haar maat van de nodige ondersteuning te voorzien. We stellen daarom vast dat het ideale sociaal werk het beste van beide werelden moet combineren.

De centrale doelstelling van dit onderzoek is na te gaan in welke mate specialistische sociaal werkers generalistisch kunnen werken. We bekijken namelijk op welke manier competenties uit beide benaderingen, zowel specialistisch als generalistisch, gecombineerd kunnen worden.

Een belangrijke kanttekening bij dit besluit, is dat in de hierboven beschreven studies het cliëntperspectief niet aan bod komt.

Bij de ontwikkeling van onze generalistische methodiek houden we wel rekening met de meningen en inzichten van ons doelpubliek. Deze inzichten betrekken we bij de ontwikkeling en aftoetsing van de methodiek. Verder zal er in de effectieve methodiek expliciete aandacht en ruimte zijn voor de sociaal werker om de cliënt te betrekken in het hulpverleningsproces.

2.6. Methodieken, activering en generalistisch sociaal werk

In deze paragraaf geven we een overzicht van enkele belangrijke en interessante methodieken op het gebied van activering. We bespreken achtereenvolgens: W², WAW-traject, Bindkracht en de socio-professionele balans. Vooraleer we hier echter op ingaan, beschrijven we in dit onderdeel wat een methodiek is en wat methodisch werken voor het sociaal werk betekent.

2.6.1. Over methodisch werken

We starten vanuit de observatie van Snellen (2014) dat een methode toelaat om te vermijden dat hulpverleners die werken met individuele cliënten lukraak of ongestructureerd te werk gaan. De sociaal werker gaat daarom best methodisch te werk. De werkrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener staat hierbij centraal (Snellen, 2014).

Volgens Snellen (2014) is een methodiek een ‘gesystematiseerde praktijktheorie’. Methodiek kan gezien worden als de ‘leer van de methode’. Een methodiek is de theoretische basis van hoe de sociaal werker te werk moet gaan. Het is de neergeschreven uitleg over hoe een sociaal werker met de cliënt moet werken. Van der Ploeg (1996, p.16) stelt: *“Samenvattend kan men methodiek omschrijven als een gestandaardiseerde werkwijze om een bepaalde problematiek aan te vatten met het oog op een bepaalde doelstelling; deze werkwijze kent een bepaalde procedure en is toepasbaar in meerdere vergelijkbare situaties en wordt uitgevoerd door meerdere (in deze methodiek) getrainde personen.”*

Volgens Snellen (2014) verwijst methodisch werken van de sociaal werker ten eerste naar een interactief gebeuren tussen hulpverlener en cliënt. In het deel over generalistisch sociaal werk kwam reeds naar voor dat de sociaal werker een werkrelatie probeert op te bouwen met de cliënten (Perlinkski et al., 2011; Knei-Paz, 2009; Driessens en Van Regenmortel, 2006). De werkrelatie wordt gezien als een samenwerkingsproces. Het interactieproces is de basis waarbinnen de verdere stappen van het hulpverleningsproces vorm krijgen (Snellen, 2014).

Ten tweede stelt Snellen (2014) dat in het methodisch handelen van de sociaal werker de ‘oplossing van problemen’ centraal moet staan. We vinden het echter nodig erop te wijzen dat op maat werken hierbij belangrijk is. In het deel over generalistisch sociaal werk (hoofdstuk 3) werd reeds vermeld dat de hulpverlening wordt afgestemd op de specifieke kenmerken en behoeften van de cliënten. De hulpverlening is een dynamisch proces waarbij de wensen van de cliënt continu opnieuw worden bekeken (Van Regenmortel, 1996). Hierbij is het niet de sociaal werker die de problemen van de cliënt oplost, maar hij of zij assisteert de cliënt bij zijn of haar proces. De hulpverlener neemt hierbij verschillende rollen op. Cruciaal is de participatie van de cliënt aan zijn of haar eigen hulpverleningsproces. Op deze manier krijgt de cliënt meer controle op zijn of haar eigen situatie en omgeving.

Ten derde stelt Snellen (2014) dat een methodiek vertrekt vanuit een aantal specifieke opvattingen en uitgangspunten. In dit project ‘Generalistisch Werkt’ voorziet de generalistische visie op sociaal werk de uitgangspunten bij de gewenste werkwijze van sociaal werkers. De integrale benadering van de cliënt, die typerend is voor de generalistisch werkwijze, is een opvatting over hoe een sociaal werker

zijn of haar cliënt kan benaderen op het microniveau. Naast de integrale benadering van de cliënt, is ook de krachtenbenadering een belangrijk uitgangspunt bij generalistisch sociaal werk op microniveau. De generalistische visie voorziet voor de sociaal werkers niet enkel handvaten om aan de slag te gaan op microniveau, maar voorziet ook opvattingen en uitgangspunten op meso- en macroniveau. Het uitgangspunt van de generalistische visie op mesoniveau, is dat van de sociaal werker die als brugfiguur fungeert. De sociaal werker handelt als een tussenpersoon bij het contact dat de cliënt met andere hulpverleningsorganisaties heeft. Op macroniveau vertrekt de sociaal werker vanuit het generalistisch uitgangspunt dat hij of zij via structurele interventies de positie van de cliënt probeert te verbeteren. Op elk niveau wordt de werkwijze van de generalistisch sociaal werker gestuurd door specifieke opvattingen en uitgangspunten. Een belangrijk kenmerk van het methodische handelen is dat de sociaal werker zijn handelen min of meer afstemt op een fasemodel. In een volgende paragraaf gaan we hier verder op in.

2.6.2. Een fasenmodel

In zijn werk geeft Snellen (2014) een beschrijving van de fasen die deel uitmaken van de 'logica van probleemoplossing'. In elke fase wordt de cliënt betrokken. Bij elke fase van de 'logica van probleemoplossing' heeft Snellen (2014) aandacht voor werkpunten waaraan de hulpverleners belang moeten hechten. Hieronder geven wij een overzicht van de verschillende fasen en bespreken we beknopt de werkpunten. We benadrukken het belang van cyclisch-iteratief werken.

Intake

In de eerste fase proberen de hulpverlener en de cliënt de situatie van de cliënt in kaart te brengen. De hulpverlener heeft oog voor de problemen en voor de mogelijkheden van de cliënt. In deze fase moet de hulpverlener aandacht hebben voor het opbouwen van een werkrelatie met de cliënt. De hulpverlener en de cliënt moeten elkaar leren kennen. Gedurende het hele traject blijft de hulpverlener aandacht besteden aan de werkrelatie. De hulpverlener onderzoekt samen met de cliënt de hulpvraag en tast de bereidheid van de cliënt om deel te nemen aan de hulpverlening af. Verder gebeurt er een eerste probleemformulering en zoeken de hulpverlener en cliënt naar mogelijke stappen in het hulpverleningsproces. Als blijkt dat de cliënt bij de hulpverlener op de juiste plaats is met zijn problemen, kan er een vervolgspraak gemaakt worden. Gedurende het hele traject blijft de hulpverlener samen met de cliënt aandacht besteden aan vervolgspraken. Als de cliënt niet op de juiste plaats is met zijn problemen, kan de hulpverlener de cliënt doorverwijzen naar meer geschikte hulpverlening.

Probleemanalyse

De fasen van probleemanalyse en intake lopen vrijwel naadloos in elkaar over. In de fase van probleemanalyse proberen de hulpverlener en de cliënt zicht te krijgen op het gewicht van de verschillende probleemfactoren en duidelijkheid te krijgen over de samenhang ervan. Tijdens de probleemanalyse worden de exploratie van de hulpvraag en de formulering van het probleem systematisch voortgezet (Snellen, 2014). In deze fase heeft de hulpverlener aandacht voor het uitdiepen en specificeren van het probleem. De hulpverlener gaat na in hoeverre de cliënt inzicht heeft in het probleem en in hoeverre de cliënt het probleem accepteert als een probleem. Er gaat ook aandacht uit naar het vergroten van de inzichten van de cliënt en de hulpverlener.

Doelformulering

In de fase van de doelformulering proberen de hulpverlener en de cliënt na te gaan wat als een goede oplossing van de problemen kan gelden (Snellen, 2014). Doelstellingen vormen de schakel tussen de duidelijke kijk op de problemen en het oplossen van de problemen. Tijdens de fase van doelformulering heeft de hulpverlener aandacht voor de formulering van haalbare en duidelijke doelstellingen. In opvolging van de gestelde doelen, maken de hulpverlener en de cliënt afspraken over de verderzetting van de hulpverlening en zetten ze deze afspraken om in een contract. Verder gaat de hulpverlener na hoe het zit met de mogelijkheden en de motivatie van de cliënt om de problemen aan te pakken. Gedurende het verdere traject, blijft de hulpverlener samen met de cliënt deze mogelijkheden verbeteren.

Strategiebepaling

De hulpverlener en cliënt proberen tijdens de fase van de strategiebepaling een programma uit te stippelen om tot de gewenste oplossing van het probleem te komen (Snellen, 2014). Het hulpverleningsprogramma of hulpverleningsplan schrijft de aanpak voor om de geformuleerde doelen te bereiken. De hulpverlener en cliënt maken afspraken over de concrete aanpak van de strategie.

Uitvoering

In de fase van uitvoering gaat er 'gewerkt' worden aan de probleemoplossing (Snellen, 2014). Snellen (2014) nuanceert het woord 'gewerkt', aangezien tijdens heel de hulpverlening gewerkt wordt aan de probleemoplossing. In de uitvoeringsfase verwezenlijken de cliënt en de hulpverlener het hulpverleningsprogramma dat ze samen hebben opgesteld. De hulpverlener heeft aandacht voor het

inzetten van probleemspecifieke interventies en voor het ondersteunen van de cliënt bij het uitvoeren van de plannen (Snellen, 2014).

Afsluiting

In de afsluitingsfase gaan de hulpverlener en de cliënt na of er bereikt is wat vooropgesteld was om te bereiken (Snellen, 2014). Deze fase kan gezien worden als een evaluatiefase. De hulpverlener heeft aandacht voor het formuleren van enkele bevindingen of resultaten. Deze bevindingen hebben volgens Snellen (2014) betrekking op de probleemafwikkeling, op de cliëntontwikkeling en op het gebied van de samenwerking. De hulpverlener oriënteert zich op wat de cliënt zelf kan en heeft aandacht voor de afbouw van de werkrelatie.

Nazorg

Deze fase wordt niet besproken in het werk van Snellen (2014) maar is wel essentieel om proactief en preventief een eventuele terugval van de cliënt te voorkomen. Vansevenant, Driessens en Van Regenmortel (2012) stellen dat een periode van nazorg voor veel mensen in armoede belangrijke ondersteuning biedt. De opgebouwde vertrouwensband zorgt ervoor dat cliënten bij nieuwe problemen sneller richting de hulpverlener stappen. Daarnaast is het voor deze mensen ook aangenaam om tijdens een informeel gesprek aan de hulpverlener te vertellen dat alles goed gaat. In een periode van nazorg start er soms een hernieuwd hulpverleningsproces (Vansevenant et al., 2012). Binnen een minder dwingende situatie kan de hulpverlener de cliënt ondersteunen en opvolgen bij nieuwe problemen.

Cyclisch iteratief

Hierboven gaven we een overzicht van de verschillende fasen van de logica van probleemoplossing. Elke fase werd afzonderlijk beschreven. Het kan echter ook voorkomen dat in één gesprek, de hulpverlener en de cliënt aandacht hebben voor aspecten van verschillende fasen (Snellen, 2014). Verder kan het ook dat eerdere fasen opnieuw aan bod komen. Gedurende de hulpverlening komt er telkens nieuwe informatie naar boven. Problemen verschuiven of veranderen doorheen de hulpverlening en de meningen en inzichten van de cliënt en de hulpverlener kunnen ook wijzigen. Bij nieuwe informatie is het belangrijk dat men de probleemanalyse, de doelbepaling en de strategiebepaling herneemt. De hulpverlener en de cliënt brengen telkens opnieuw aanpassingen aan hun werkwijze aan. Er is geen sprake van een lineair proces van hulpverlening, maar van een cyclisch-iteratief proces. Methodisch werken is een zich telkens herhalend proces van vernieuwde probleemanalyse, daarmee samenhangende vernieuwde doelstellingen en hieraan gerelateerde vernieuwde interventies (Snellen, 2014).

2.6.3. Beschrijving van activeringsmethodieken

2.6.3.1. Bind-Kracht

Bind-Kracht: visie en missie: een verbindende, krachtgerichte kijk

Bind-Kracht wil hulpverleners en begeleiders ondersteunen en versterken in het krachtgericht werken met mensen in armoede. Zij doen dit via onderzoek, vorming, dialoog en methodiekontwikkeling. Bind-Kracht hanteert een structurele visie op armoede waarbij ervan uitgegaan wordt dat sociale uitsluitingsmechanismen maatschappelijke kwetsbaarheden creëren. Vanuit Bind-Kracht pleit men voor een inclusieve samenleving waarin men structureel werkt aan meer rechtvaardigheid. Door middel van dialoog en participatie van iedereen, ook van de meest kwetsbare doelgroepen, streeft Bind-Kracht naar deze inclusieve samenleving. Binnen Bind-Kracht wordt aan onderzoek, methodiekontwikkeling, vorming en supervisie gedaan en wordt er geprobeerd om empowerend en verbindend te werken met mensen in armoede. Bind-Kracht kijkt krachtgericht en positief en gaat op zoek naar mogelijkheden, motivatie, hoop en engagement bij mensen in armoede. Het uiteindelijke doel van Bind-Kracht is de kwaliteitsverbetering van de hulpverlening aan mensen in armoede en het streven naar empowerment van deze kwetsbare groep (Driessens, Van Regenmortel & Vansevenant, 2015).

Bind-Kracht: de handelingsprincipes

Werken vanuit een krachtenperspectief betekent dat hulpverleners vanuit een breder perspectief naar de cliënt kijken. Hulpverleners dienen niet alleen te kijken naar de zichtbare problemen of moeilijkheden, maar moeten breder kijken. Enkele belangrijke aandachtspunten zijn (Nys & Engelen e.a., 2014):

- Proactief kijken: Vanuit je inzicht in bestaande regelgeving en bestaande voorzieningen ga je na waarop het gezin eventueel een beroep kan doen.
- Ontschuldigend kijken: Vanuit het inzicht dat de sociaal werker heeft in sociale uitsluitingsmechanismen, focust hij niet op persoonlijke tekorten maar kijkt hij verder naar sociale systemen en de effecten daarvan. Hij zoekt naar de oorzaken van de problemen. Hij wil hiermee een bewustwordingsproces op gang brengen, een verruimd inzicht.
- Krachtgericht kijken: De sociaal werker werkt vanuit een overtuiging dat ieder mens krachten heeft, maar dat deze soms door omstandigheden verborgen blijven. Hij of zij probeert de krachten zichtbaar te maken door aandacht te hebben voor wat wel lukt, de kleine successen, sterktes, ...

- Hulpbronnen zoeken: Hulpbronnen kunnen materieel (bv. geld, toegang tot huisvesting, inkomen, toegang tot arbeidsmarkt, toegang tot voorzieningen enz.) of immaterieel zijn (bv. imago, aanzien, macht, inzicht in de samenleving, vertegenwoordiging, zeggingskracht, vrijheid, geloof, zelfwaardegevoel, inzicht enz.). Mensen in armoede hebben vaak weinig hulpbronnen. Ondersteunen moet gericht zijn op het vergroten of vermeerderen van die hulpbronnen.
- Netwerk zoeken: Ook maatschappelijk kwetsbare gezinnen hebben netwerken. De mens is een sociaal wezen en heeft contacten nodig. Bestaande of nieuwe netwerken moeten een plek vinden in de ondersteuning.

Een veel gebruikte term in Bind-Kracht is verbinden. De verbintenisproblematiek gaat over de fundamentele gevoelens van machteloosheid en wantrouwen. Bij personen in armoede gaan deze gevoelens hand in hand met een gestoorde communicatie met de omgeving en de samenleving. De verbinding met zichzelf, met de anderen, met de samenleving en met de toekomst is verstoord bij personen in armoede. In Bind-Kracht wordt getracht om mensen in armoede opnieuw positieve bindingen te laten maken. Op verschillende manieren kunnen personen in armoede terug binding krijgen met zichzelf. Dat kan bijvoorbeeld door erkenning en waardering te krijgen van de begeleider of door het ontdekken van de eigen talenten. In het contact met anderen kunnen personen in armoede leren omgaan met conflicten, door bijvoorbeeld 'de andere kant van het verhaal' te leren begrijpen. Door te participeren in verenigingen of door inzicht te krijgen in de werking van instituties kunnen personen in armoede terug een positieve verbinding krijgen met de samenleving. Door anders te kijken naar het verleden leren personen in armoede ten slotte ook terug hoop te hebben voor de toekomst en kunnen deze mensen hopelijk een positief toekomst-pad voor zichzelf uittekenen (Driessens, Van Regenmortel & Vansevenant, 2015, pp. 49-51).

De term empowerment (Driessens, Van Regenmortel & Vansevenant, 2015, pp. 49-51) staat centraal bij Bind-Kracht. De empowermentbloem (Figuur 1) van Tine Van Regenmortel (2011, p.30) duidt aan wat er nodig is om als begeleider empowerend te werken en empowerment bij de cliënt te stimuleren.

Figuur 1: 'De empowermentbloem' (Van Regenmortel, 2011)



Bind-Kracht: enkele beschouwingen

Via actie-onderzoek, coaching en vormingen op maat tracht Bind-Kracht zijn visie en werkwijze te verankeren in organisaties. Bind-Kracht bestaat vandaag meer dan 10 jaar en werkt rond verschillende thema's. De meerwaarde van Bind-Kracht bestaat vooral in het verbindend werken met de doelgroep en door mensen in armoede te laten participeren als coaches in hun vormingen en actieonderzoek. Hierdoor bieden de mensen in armoede inzicht in hun leefwereld, in hun rol als cliënt en in de effecten van hulpverlening. Mensen in armoede bieden een kijk in hun leefwereld. Deze kijk vormt een enorme meerwaarde voor begeleiders en zorgt ervoor dat hulpverleners ontschuldigend kunnen kijken en meer proactief kunnen optreden door signalen te begrijpen. In ons project 'Generalistisch Werkt' erkennen we de meerwaarde van de inzichten van mensen in armoede. Onze partner in dit project, Recht-Op een vereniging waarin armen het woord nemen, heeft meegewerkt aan het ontstaan van Bind-Kracht. De vormingen die door Recht-Op aan de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering worden gegeven, zijn steeds in tandem met de doelgroep en ook bij de uitwerking van het project

wordt de doelgroep betrokken. Deze vormingen zorgen voor een betere basishouding van de jobcoaches waardoor ze generalistischer kunnen werken (Driessens, Van Regenmortel & Vansevenant, 2015).

Bind-Kracht biedt voornamelijk een methodologisch kader voor het creëren van een goede relatie tussen de hulpverlener en de cliënt in armoede (Driessens, Van Regenmortel & Vansevenant, 2015). Generalistisch sociaal werk vertrekt eveneens vanuit een verbindende, krachtgerichte, empowerende houding van de hulpverlening, maar legt de klemtoon op het integraal werken. 'Generalistisch Werkt' gaat hierin verder door extra in te zetten op het creëren van een netwerk, zowel met de nodige sociaal werkers en hulpverleningsorganisaties als met de nodige informele netwerken. In 'Generalistisch Werkt' besteden we aandacht aan de samenwerking met andere hulpverleningsinstanties en het behouden van een holistisch perspectief op de cliëntsituatie. Binnen dit project wordt, met andere woorden, de rol van de hulpverlener op het meso-niveau benadrukt. We beschouwen 'Generalistisch Werkt' dan ook zeer complementair met de Bind-Kracht methodiek.

2.6.3.2. W²: werk en welzijn verankerd

W²- traject: vanuit een emancipatorische visie

De W²-trajectbegeleidingen zijn een methodiek ontwikkeld door Steenssens, Sannen e.a. (2008) en zijn verder uitgewerkt in opdracht van ESF. In de W²-trajecten worden welzijns- en werkproblemen op een geïntegreerde manier aangepakt. Deze trajecten vallen onder de emancipatorische benadering van activering zoals beschreven in hoofdstuk 2 van deze literatuurstudie. In de W²-trajecten worden volgende principes nagestreefd (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011):

- Een geïntegreerde aanpak en begeleiding van werkloze mensen op verschillende levensdomeinen;
- Aandacht voor integratiemogelijkheden buiten betaalde arbeid;
- Aandacht voor activering aan de vraagzijde van de arbeidsmarkt en bemiddeling met werkgevers;
- Creatie van meer duurzame jobs met een langetermijnperspectief voor kwetsbare doelgroepen;
- De toepassing van een aantal handelingsprincipes voor trajectbegeleiders om empowerment en activering bij personen in armoede te verwezenlijken.

Binnen de W^2 -trajecten wordt rekening gehouden met verschillende levensdomeinen, de interesses, capaciteiten en hulpbronnen van een cliënt. Deze benadering op verschillende levensdomeinen wordt ook door generalistische dienstverleners als zeer belangrijk bevonden. Volgens het concept W^2 van Steenssens, Sannen e.a. (2008), moeten welzijn- en werkproblemen op een geïntegreerde manier aangepakt worden. Ook VDAB begreep dat een andere aanpak nodig is om mensen in armoede, die vaak te kampen hebben met zeer complexe problemen op verschillende levensdomeinen, naar werk te begeleiden. Voor werkzoekenden in armoede heeft VDAB trajecten op maat uitgetekend waarbij inspiratie gezocht werd bij het W^2 -concept. Hieronder focussen we ons op het W^2 -concept zoals uitgedacht door Steenssens, Sannen e.a. (2008) en het ESF project. We bespreken eerst de verschillende fasen.

W^2 : fasering

Binnen W^2 starten hulpverleners met het creëren van een solide basis aan de hand van een krachtgerichte en integrale aanpak. Hulpverleners richten zich op het creëren van vertrouwen tussen zichzelf en de cliënt. De krachten van de werkzoekende worden onderzocht en de hulpverleners willen zicht krijgen op de sterktes van de cliënt. Verder is er binnen een W^2 -traject aandacht voor de vragen en problemen die de werkzoekende ervaart en acute en soms bedreigende situaties moeten eerst aangepakt worden. Om stappen naar werk te kunnen zetten of om een begeleiding te starten, zal energie bij de cliënt vrijgemaakt moeten worden. Als de acute problemen van de cliënt zijn opgelost, start de eigenlijke trajectbegeleiding op vlak van welzijn en werk en dit wordt ook het aandrijvingsproces genoemd. Dit proces kan inhouden: het versterken van de draagkracht, het bevorderen van het psychische welbevinden, het verhogen van zelfvertrouwen, het doorbreken van sociaal isolement of het aanpakken van concrete welzijnsgerelateerde problemen. Daarnaast is er bij W^2 aandacht voor de basiscompetenties en ervaringen, opleidingen en wensen richting werk. Via begeleiding wordt de cliënt naar de arbeidsmarkt geloodst. In de arbeidsmarkt hebben hulpverleners en de cliënt zowel aandacht voor jobs binnen het normaal economisch circuit (NEC) als voor jobs binnen de sociale economie. In dit proces is er aandacht voor opleidingen, ondersteuning op de werkvloer en nazorg. Centraal bij W^2 staan de hulpverleners die voor een goede matching zorgen (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

Het hele W^2 -traject is een proces en moet beschouwd worden als een opwaartse spiraal bestaande uit drie cycli:

- een krachtgerichte, integrale begeleiding voor het creëren van de solide basis;
- een begeleiding naar en tijdens een opleiding (het aandrijvingsproces);

- een begeleiding naar een job en op de werkvloer (de matching).

Een belangrijke eigenschap van de spiraal is dat cliënten kunnen en mogen afglijden. Indien het plots moeilijk loopt tijdens de zoektocht naar werk, is er ruimte om eerst aandacht te besteden aan de acute problemen. Het hele begeleidingsproces van mensen in armoede neemt tijd in beslag. De onderzoekers en projectmedewerkers hebben een aantal handelingsprincipes bedacht waaraan een W^2 -traject volgens hen moet voldoen om een kwalitatieve begeleidingen op te kunnen zetten. We bespreken hieronder de handelingsprincipes (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

W^2 : handelingsprincipes

De onderzoekers hebben enkele voorwaarden geformuleerd waaraan de W^2 -trajecten dienen te voldoen. Deze voorwaarden van het W^2 -aanbod worden hieronder samengevat (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011):

1. De doelgroep wordt niet limitatief omschreven, maar omvat alle werkzoekenden, werkenden en tijdelijk inactieven met andere dan alleen arbeidsgerelateerde behoeften aan ondersteuning.
2. W^2 impliceert een zeer gediversifieerd ondersteuningsaanbod op verschillende levensdomeinen:
 - arbeidsdomein (vrijwilligerswerk, sociale economie, stages enz.);
 - materieel domein (inkomen, schuldbemiddeling, huisvesting enz.);
 - psychisch domein (verslavingsproblematiek, depressie enz.);
 - medisch domein (gezondheidsproblemen, functiebeperkingen enz.);
 - sociaal domein (gezinsrelaties, hobby's, enz.);
 - cultureel domein (inburgeringsactiviteiten, emancipatie enz.).

Hierbij gaat het om flexibele combinaties van diensten, op maat van het individu. Eerder dan voor het ontwikkelen van parallelle circuits wordt gepleit voor een maximale en goed gecoördineerde samenwerking met het reguliere aanbod. Deze samenwerking gaat uit van gedeelde doelstellingen en aangepaste coördinatiemechanismen.

3. Streven naar het installeren van een ankerfiguur of vertrouwenspersoon die de werkzoekende opvolgt en ondersteunt op verschillende levensdomeinen en oog heeft voor de binnenkant van armoede.

4. Ongeacht de aard van de dienstverlening, is de filosofie van de W²-trajectwerking steeds empowerment van het individu en het investeren in het menselijk, materieel, psychisch, sociaal en cultureel vermogen van individuen. Tijdens de dienstverlening speelt de begeleider in op de mogelijkheden en competenties van de werkzoekende, rekening houdend met diens kwetsbaarheden.
5. De finaliteit van de W²-trajecten kan omschreven worden als 'duurzame integratie'. Zelfs wat de 'werk'-dimensie betreft, moet dit begrip ruim omschreven worden. Naast reguliere en sociale tewerkstelling behoren ook arbeidszorg, vrijwilligerswerk en elke vorm van 'maatschappelijke participatie' tot de legitieme opties op korte termijn (en gaat het dus niet alleen om formele, betaalde arbeid).
6. Omdat werkzoekenden in armoede meer tijd nodig hebben voor het vinden van een duurzame tewerkstelling en omdat er een samenwerking bestaat met de controlerende instanties zoals RVA, is de duurtijd van de W²-trajecten ook langer.
7. De onzekerheid op allerlei vlakken, inclusief het risico op mislukking, vergen een heel flexibele benadering met een regelmatige evaluatie en bijsturing. De trajecten zijn met andere woorden cyclisch.

Uit de bovenstaande principes leiden we af dat er een heel aantal randvoorwaarden bestaan bij de W²-trajecten. Hieronder gaan we dieper in op deze randvoorwaarden.

W²: enkele beschouwingen

W² heeft als eerste principe dat de doelgroep niet limitatief omschreven mag worden. Voor vele organisaties is het niet gemakkelijk om aan dit eerste principe te voldoen. Organisaties hebben nu eenmaal vaak de opdracht om een beperkte, specifieke, goed omschreven doelgroep te begeleiden. Indien organisaties een minder limitatieve opdracht willen, zal er vanuit de overheid, het macroniveau, een andere opdracht gegeven moeten worden. De onderzoekers Steenssens, Sannen e.a. (2008) hebben voor de deelname aan het ESF-project zelf voorwaarden gekoppeld om hun uiteindelijke werkzoekenden te selecteren. De werkzoekenden kampen met een armoedeproblematiek, ze moeten geëngageerd zijn om het traject te volgen en bij de cliënten moet een minimale focus aanwezig zijn om via werk uit de armoede te geraken. De onderzoekers hebben zelf een knipperlichtenlijst gemaakt waarmee ze in kaart brengen of iemand problemen van armoede zou kunnen hebben en dus tot de doelgroep zou kunnen behoren. Zo is er uiteindelijk een selecte groep van deelnemers toegeleid. Cliënten met een MMPP- problematiek (een ernstige medische, mentale, psychische en of psychiatrische problematiek) konden niet aan het ESF-project deelnemen. Ook in de huidige W²-

trajecten van VDAB kunnen cliënten met een MMPP-problematiek niet toetreden. Deze doelgroep komt echter ook vaak in aanraking met armoedeproblemen. Binnen de Ploeg en Weerwerk Activering stromen er wel cliënten in met een MMPP-problematiek en binnen deze doelgroep merken De Ploeg en Weerwerk Activering dat ze vaak diverse problemen op verschillende levensdomeinen ervaren. Deze cliënten zouden gebaat zijn met een begeleiding waarbij zowel met werkproblemen als met welzijnsproblemen rekening wordt gehouden. In de methodiek die we ontwikkelen in ons project 'Generalistisch Werkt' wordt rekening gehouden met de verschillende levensdomeinen van de cliënten. Op die manier bieden we ondersteuning op maat aan de zwakste doelgroepen (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

Het tweede principe van W^2 beoogt een ondersteuning op verschillende levensdomeinen. Dit principe is de kern van generalistisch werken en vormt onder meer de focus van ons onderzoek. De auteurs Steenssens, Sannen e.a. (2008) hebben in hun ontwikkelde W^2 -trajecten veel bruikbaar materiaal verzameld om problemen, noden en krachten van cliënten op verschillende levensdomeinen in kaart te brengen. Instrumenten die gebruikt worden bij W^2 (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011):

- Het spinnenweb van een leven in armoede;
- Een tabel over buiten-en binnenkant van armoede;
- De draagkracht-draaglastbalans;
- Een ecogram om het netwerk in kaart te brengen;
- De life-eventlijn;
- Krachtgericht vragen stellen.

Deze instrumenten bieden goede handvaten om de situatie van de cliënten te exploreren. We nemen deze instrumenten mee bij de ontwikkeling van onze methodiek. Nadat de zorgen, problemen, noden en krachten van de cliënt op verschillende levensdomeinen in kaart zijn gebracht, is het belangrijk om acties op te zetten om tegemoet te komen aan deze zorgen en problemen. Het is dan nodig dat er binnen de organisatie ruimte is om op meerdere levensdomeinen te werken en dat begeleiders de rol van generalist op kunnen nemen. Hulpverleners kunnen op verschillende manier inzetten op het creëren van vertrouwen. Dat kan bijvoorbeeld door samen met de cliënt concrete trajectacties te plannen en te ondernemen, door oprecht bezorgd en betrokken te zijn met de situatie van de cliënt en door in te zetten op het behoud en herstel van de basisrechten van de cliënt. Het onderlinge vertrouwen vormt een solide basis waarop de begeleider en cliënt kunnen verder werken. Begeleiders focussen op de krachten en competenties van de cliënt en die worden in de schijnwerpers gezet.

Volgende instrumenten of websites worden gebruikt om de cliënt te ondersteunen (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

- www.rechtenverkenner.be;
- www.desocialekaart.be;
- <http://partners.vdab.be/arbeidsmarktinfo.shtml>;
- Competentiekaarten;
- Het vignet van de werkzoekende of de profielschets van de werkzoekende;
- De afgebakende weegschaal.

Verder hebben de onderzoekers ook instrumenten ontwikkeld om de samenwerking met andere partners in kaart te brengen en om met deze partners in overleg te gaan. Deze instrumenten hebben als doel om op dezelfde lijn met de partners te geraken (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011):

- De individuele sociale kaart;
- Het W²-overleg;
- Krachtgericht groepswerk.

In onze methodiek verwerken we bovenstaande instrumenten en we proberen ze uit te breiden. Onze focus zal meer op het mesoniveau liggen. We gaan na hoe we het netwerk van de cliënt kunnen uitbreiden met als doel een goede doorverwijzing en informatieoverdracht naar andere hulpverleningsorganisaties zodat deze organisaties op de andere levensdomeinen ondersteuning kunnen bieden aan de cliënt. We gaan na op welke manier we goede partnerschappen kunnen creëren met andere hulpverleningsorganisaties. Een specialistische organisatie heeft namelijk niet altijd de expertise om rond de verschillende levensdomeinen te werken en botst in de begeleiding van mensen in armoede ook op zijn of haar eigen grenzen. Als een specialist botst op de eigen grenzen, is het nodig om samen te werken met andere organisaties zodat de noden op de verschillende levensdomeinen niet uit het oog worden verloren (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

Het derde principe van W² verwijst naar de goede vertrouwensrelatie die opgebouwd dient te worden tussen coach en cliënt (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011). Eén enkele begeleider of coach neemt zowel het werkproces als het welzijnsproces voor zijn of haar rekening. De begeleider werkt op meerdere levensdomeinen. Deze manier van werken vraagt om een goed opgeleide trajectbegeleider met een zeer brede kennis van het werkveld, kennis over begeleiding naar werk, maar ook kennis over

regelgevingen en diensten op andere levensdomeinen. Begeleiders moeten een goed zicht hebben op de sociale kaart en de mogelijkheden die er zijn. Voor een specialistische organisatie die werkt met een specifieke doelgroep, is het niet vanzelfsprekend om te verwachten dat de begeleiders deze kennis van de sociale kaart hebben. Daarnaast is het noodzakelijk dat zij ook de juiste vaardigheden bezitten om de juiste informatie te verzamelen en de kanalen te benutten om hun cliënten van juiste hulpverlening te voorzien. De specialistische begeleiders moeten al veel diepgaande kennis vergaren over de doelgroep en zullen misschien op de grenzen van hun eigen kunnen botsen. In voorgaande situatie bestaat de nood om goed samen te werken en goed door te verwijzen naar partners die de nodige diensten wel aan kunnen bieden. We gaan na of dit de taak is van de jobcoach of van een generalist in het team die deze opdracht op zich neemt.

Een goede basishouding van de begeleider is een essentiële voorwaarde voor het wederzijds vertrouwen met de cliënt en zorgt ervoor dat de begeleider zicht krijgt op de beleving van de persoon in kwestie (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011). Een begeleider moet de tijd nemen om een relatie met de cliënt te ontwikkelen. Het creëren van een vertrouwensrelatie en het hanteren van een goede basishouding zijn belangrijk voor elke begeleider, maar vragen enige training en ervaring.

Het vierde principe is eveneens een algemeen handelingsprincipe dat zeer belangrijk is voor het begeleiden van kwetsbare doelgroepen. Empowerment, het kijken naar de mogelijkheden en niet alleen naar de problemen, het betrekken van de doelgroep bij beslissingsprocessen, het aanspreken op iemands krachten, het wijzen op gedeelde verantwoordelijkheid, ... zijn algemene handelingsprincipes die het welslagen van een traject sterk beïnvloeden. Deze handelingsprincipes beschouwen we als belangrijke uitgangspunten bij het werken met mensen in armoede of met kwetsbare doelgroepen (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

Het vijfde principe beklemtoont het belang om, buiten betaalde arbeid, oog te hebben voor andere vormen van werk of 'zinvol' bezig zijn. Als een traject enkel succesvol is en enkel meetelt voor financiering wanneer betaalde tewerkstelling wordt behaald, dan zal werk voor vele organisaties de finale doelstelling blijven. Organisaties zijn immers afhankelijk van hun financiering. Verandering op het gebied van de finale doelstelling en de financiering dient op het macroniveau bekeken te worden. Binnen ons project kunnen we de overheid aanmoedigen om de finale doelstelling te verruimen naar zo veel mogelijk activeringsinitiatieven. Als organisatie die activeringstrajecten uitvoert, is het wel mogelijk om deze ruimere doelstellingen steeds mee te nemen in de begeleidingen en op die manier oog te hebben voor de andere mogelijkheden. Een sociale werker met een generalistische bril kan de cliënt dan doorverwijzen naar een partnerorganisatie die wel begeleidt naar andere arbeidsvormen (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

Het zesde principe is eveneens sterk afhankelijk van macrofactoren. De W²-trajecten duren langer dan een regulier activeringstraject. De langere duurtijd is er omdat de cliënt en begeleider veel moeten opklaren op de verschillende levensdomeinen, maar ook omdat er een samenwerking is met de controlerende instanties. Dit laatste vormt een zeer belangrijke voorwaarde tot het slagen van de W²-trajecten. De afspraken met de controlerende instanties, zoals RVA, zorgen ervoor dat deze organisaties geen druk uitoefenen of geen sancties opleggen aan mensen die een W²-traject doen. Dit neemt enorm veel druk weg en geeft ruimte aan de cliënt en begeleider om aan andere dingen te werken.

Verder bestaat er bij mensen in armoede een groter risico op mislukking van het traject. Met W² zijn er daarom cyclische trajecten ontwikkeld, het zevende principe. Door de cyclische trajecten bestaat er meer ruimte voor herkansingen en het hernemen van eerder gezette stappen. Als een organisatie de opdracht krijgt om in één jaar zijn doelgroep naar werk te begeleiden, dan zullen er natuurlijk minder mogelijkheden bestaan om herkansingen te geven of om een stapje terug te zetten in het activeringsproces. Als organisatie is het wel mogelijk om open te staan voor een stapje terug in het traject zonder het traject meteen als 'mislukt' te bestempelen. Deze aanpak vraagt om een andere focus van de begeleiders, nl. een focus die minder gericht is op effectieve resultaten zoals tewerkstellingen, maar meer focust op het proces dat de cliënt doormaakt en de kleine stappen die de cliënt zet. Een andere optie is de begeleiding doorgeven aan een organisatie die verder kan werken aan de noden van de cliënt als de trajecttijd voorbij is. Indien de financiering afhankelijk is van de effectieve resultaten, dan zal de overheid overtuigd moeten worden van de waarde van de kleine stappen of successen (Steenssens, Sannen & Verboven, 2011).

In het volgende hoofdstuk gaan we in op een vorm van arbeidstrajectbegeleiding voor mensen in generatiearmoede, eveneens ontwikkeld met ESF-steun.

2.6.3.3. WAW-trajecten (Werk, Armoede en Welzijn)

WAW-trajecten: vanuit een emancipatorische visie

Het WAW-traject (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011) is een geïntegreerde begeleidingsmethodiek om dienstverleners te ondersteunen bij het begeleiden van mensen in generatiearmoede. De ultieme doelstelling van het traject is duurzaam werk en de armoedecirkel doorbreken. Op die manier kunnen mensen in generatiearmoede terug volwaardig deelnemen aan de samenleving. Het WAW-concept vertrekt, net als W², vanuit een emancipatorische visie op activering. Het WAW-traject is eveneens ontwikkeld met steun van het ESF-agentschap en speelt geïntegreerd in

op verschillende levensdomeinen: Werk, Armoede en Welzijn. In het volgende hoofdstuk bespreken we de werking van de WAW-trajecten op deze verschillende domeinen.

WAW-trajecten: fasering en handelingsprincipes

Binnen WAW (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011) besteden begeleiders aandacht aan de werking op drie niveaus: micro-, meso- en macroniveau. Op microniveau wordt er bij elke cliënt geïntegreerd gewerkt aan drie levensdomeinen: Werk, Armoede en Welzijn. Het WAW-traject wordt uitgevoerd door een netwerk van partnerschappen. Zo werd het Werk-traject in het ESF-project uitgevoerd door VDAB Aalst, Groep Intro Oost-Vlaanderen en GTB Oost-Vlaanderen. Het Werk-traject houdt zich aan volgende werkingsprincipes:

- De trajectbegeleider moet oog hebben voor de begeleiding op de verschillende levensdomeinen en heeft voldoende zicht op de sociale kaart. Regelmatig vindt er overleg plaats met de begeleiders die het traject Welzijn en Armoede uitvoeren en met ervaringsdeskundigen.
- De focus ligt op duurzame tewerkstelling waarbij er een geleidelijke afbouw is van de coaching nadat een tewerkstelling is bekomen.
- Investeren in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met wederzijds respect.
- De trajectbegeleider heeft voldoende kennis over armoedemechanismen en volgt hierover vormingen waarbij ervaringsdeskundigen worden ingezet.

Het werktraject (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011) krijgt voor iedere cliënt een eigen invulling en volgt het tempo van de werkzoekenden. Enkele kenmerkende fasen van het werktraject zijn:

- De kennismakingsfase voor het creëren van een vertrouwensband;
- De oriëntatiefase waarin er stil wordt gestaan bij de volgende vragen:
 - o Wat wil ik?
 - o Wat kan ik?

De begeleider en cliënt gaan op zoek naar wat de werkzoekende wil en naar de mogelijkheden die er zijn wat betreft werk en opleidingen. Samen maken de begeleider en cliënt een plan van aanpak op.

- De opleidingsfase voor het versterken van competenties;
- De werkfase waarin de cliënt leert solliciteren en effectief stappen naar werk zet;

- Begeleiding op de werkvloer en nazorg om uitval te voorkomen.

Het Welzijns-traject (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011) werd in het ESF-project uitgevoerd door OCMW Aalst en het CAW van de regio Aalst. In het Welzijnstraject is de begeleider niet dezelfde persoon als de begeleider van het Werktraject. De begeleider is de vertrouwenspersoon van de cliënt en staat in voor de gecoördineerde aanpak van de problemen waar deze laatste mee wordt geconfronteerd. Deze begeleider zorgt eerst voor een goede vertrouwensrelatie waardoor men zicht krijgt op de problemen en maakt dan een plan van aanpak op. In het traject wordt de nodige hulpverlening opgestart of afgesloten. De begeleider verwijst veel door naar externe en interne diensten en gaat mee op intake naar deze diensten. Verder werken de begeleiders outreachend door eventueel bij de cliënt thuis langs te gaan. De begeleiders zetten de stap naar de werkzoekende, zeker wanneer deze regelmatig afwezig is. Zoals in de W²-trajecten proberen de begeleiders te empoweren en niet alles over te nemen van de cliënt. De begeleiders gaan op zoek naar wat de cliënt zelf kan en naar wat de cliënt motiveert.

Het Armoedetraject (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011) is een groepstraject en focust op het werken aan de gekwetste binnenkant van mensen in armoede. De Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen heeft dit traject opgenomen in het ESF-project. Deze groep komt wekelijks bij elkaar en wordt ondersteund door een educatieve medewerker en een opgeleide ervaringsdeskundige. In deze groep leren de deelnemers over hun rechten en plichten en leren ze hun eigen krachten te ontdekken. Ook krijgen de deelnemers inzichten over hoe armoedemechanismen werken en welk effect armoede heeft op hun gedrag. Verder leren de deelnemers werken aan eigen sociale en communicatieve vaardigheden die van belang zijn en werken zij aan gedragsverandering (op tijd komen, agenda plannen, geweldloze communicatie, luisteren, ...).

Op mesoniveau is er overleg tussen de begeleiders van de drie trajecten. Er is een maandelijks multidisciplinaire teambijeenkomst om cliënten te bespreken en om tot gedeelde inzichten te komen. Daarnaast zijn er dialoogmomenten waarbij alle begeleiders en de cliënten of mensen in generatiearmoede, samenkomen. Tijdens deze dialoogmomenten kan er gesproken worden over eventuele problemen of over de begeleidingsmethodiek. Zo hebben mensen in armoede inspraak over de methodiek en hun begeleiding. Bovendien was er voor het ESF-project ook een stuurgroep om de methodiek te ontwikkelen.

Op macroniveau is geprobeerd om de methodiek te verspreiden op bovenlokaal niveau en om aan beleidsbeïnvloeding te doen.

WAW-trajecten: enkele beschouwingen

Net als bij W² zijn er bij het werktraject instroomvoorwaarden opgesteld. Een screening gaat na of iemand wel effectief in generatiearmoede leeft. De focus ligt enkel op mensen in generatiearmoede en niet op andere kwetsbare doelgroepen (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011).

Binnen het werktraject van WAW is het positief dat er voldoende tijd bestaat voor oriëntering en het creëren van een vertrouwensrelatie. Het doel is duurzame tewerkstelling tot stand brengen en die doelstelling wordt bekrachtigd door het installeren van jobcoaching op de werkvloer. Op die manier wordt getracht om de tewerkstelling zoveel mogelijk veilig te stellen. Tijdens stages wordt er gewerkt aan aandachtspunten of werkpunten en worden positieve ervaringen bekrachtigd. Een essentiële voorwaarde voor het welslagen van dit traject lijkt ons de coördinatie met de twee andere trajecten. De trajectbegeleider moet zicht hebben op de problemen van de cliënt om een gepast traject uit te kunnen stippelen en om te weten wanneer de werkzoekende klaar is voor een stage. Kennis van armoedemechanismen en van de binnenkant van de werkzoekende is eveneens belangrijk. Dit wordt al ondervangen door iedereen een vorming te laten volgen door de ervaringsdeskundige. Deze ervaringsdeskundige kan de communicatiekloof helpen overbruggen. In het W²-traject worden welzijn en werk wel door één en dezelfde begeleider uitgevoerd, hetgeen de coördinatie vergemakkelijkt. Wel bestaat de noodzaak dat deze begeleider zeer goed opgeleid moet zijn om kennis te hebben van de verschillende domeinen. In het WAW-traject wordt voor een vast partnerschap gekozen van specialisten op het gebied van Werk, Welzijn en Armoede. Maandelijks is er overleg tussen de partners, maar het is de vraag of dit altijd voldoende is. Sociaal werkers moeten snel inspelen op acute privéproblemen van de cliënten. Maandelijks overleg is daarom niet altijd voldoende. De aanstelling van een casemanager die zicht heeft op wat er gebeurt in de drie domeinen is aangewezen. Eén organisatie of begeleider houdt op die manier de vinger aan de pols.

De welzijnsbegeleider neemt binnen WAW niet alle problemen zelf op. Deze begeleider verwijst eveneens door naar andere partners en gaat na wat de werkzoekende zelf kan opnemen en waar er ondersteuning nodig is. De doorverwijzing wordt eveneens opgevolgd. In de methodiek van het WAW-traject wordt meegegeven dat goede doorverwijzingen belangrijk zijn. Er wordt echter niet ingegaan op hoe zo een doorverwijzing dan juist dient te gebeuren, wat knelpunten of succeservaringen zijn in een doorverwijzing, hoe men dit kan opvolgen, ... In ons project willen wij meer nadruk leggen op bovenstaande aspecten van het doorverwijzen (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011).

Via het armoedetraject komen mensen in armoede in groep samen en kunnen ze ervaringen met elkaar delen. Groepswerking lijkt ons belangrijk voor cliënten. Op die manier kunnen cliënten

wederzijdse erkenning krijgen voor hun situatie en elkaar uitdagen om nieuwe stappen te zetten. Het lijkt ons niet voor elke organisatie toepasbaar om wekelijks een groepsmoment onder leiding van een opgeleide deskundige en een ervaringsdeskundige te organiseren. We nemen de groepswerking mee als belangrijke methodiek bij het werken aan de gekwetste binnenkant van mensen in armoede. Ook de dialoogmomenten zijn erg waardevol om kritisch te blijven kijken naar de eigen werking. De inzichten die de doelgroep zelf meegeeft in deze momenten, kunnen leiden tot kwaliteitsverbetering (Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw, 2011).

2.6.3.4. Socioprofessionele balans (SPB)

SPB: visie

De methodiek van de socioprofessionele balans (SPB) is ontwikkeld binnen het socioprofessionele inschakelingsparcours van het OCMW. Deze methodiek heeft als opzet de medewerkers van het OCMW te ondersteunen in het bereiken van hun doel binnen het inschakelingsparcours. De cliënt komt in aanraking met de SPB nadat hij of zij is doorverwezen naar een inschakelingsparcours bij het OCMW. De methodiek is ontwikkeld om de doelstelling van het OCMW te realiseren, namelijk maatschappelijke integratie voor iedereen. In deze zin is het wel emancipatorisch qua insteek, maar toch is het geen methodiek die vergelijkbaar is met W^2 , WAW of Bind-Kracht. Deze laatste drie spelen meer in op het realiseren van geïntegreerde trajecten, zijn krachtgericht en houden rekening met verschillende levensdomeinen. Bij SPB ligt de focus op werk en opleiding. SPB bewerkstelligt voornamelijk het creëren van doelgerichte trajecten en hanteert een door de begeleider en de cliënt gedragen plan over hoe men verdere stappen gaat zetten naar werk (Libert e.a., 2006).

SPB: handelingsprincipes

Via socioprofessionele inschakeling gaan de begeleider en cliënt op zoek naar werk. De SPB-methodiek is aangepast aan het wetgevend kader van het OCMW en past binnen hun werking, met name de werking van het inschakelingsparcours. SPB focust zich vooral op het vinden van werk of een opleiding en op het proces hiernaartoe. De uiteindelijke doelstellingen en principes van de SPB-methodiek zijn (Libert e.a., 2006):

- Het in kaart brengen van de situatie van de cliënt;
- De verwachtingen van cliënt verduidelijken;
- De cliënt betrekken bij zijn of haar traject;
- Nagaan welke remmingen en obstakels er zijn voor het parcours;

- Zoeken naar vooropleiding, opleiding of werkervaring;
- Het persoonlijk project van de cliënt definiëren of een plan van aanpak maken;
- Het lopende project evalueren;
- Project bij afsluit evalueren.

SPB: fasering

Het parcours van de socioprofessionele inschakeling bestaat uit zes fasen die elkaar niet per se rechtlijnig opvolgen (Libert e.a., 2006):

- het onthaal
 - o Deze fase bestaat uit de eerste kennismakingsgesprekken met de cliënt. In deze fase wordt een vertrouwensrelatie gecreëerd en worden verwachtingen op elkaar afgestemd.
- de uitwerking en definiëring van het project
 - o In deze fase worden mogelijkheden van de cliënt, verwachtingen, ... duidelijk gemaakt. Uiteindelijk worden acties opgesteld die door de cliënt en het OCMW ondernomen zullen worden.
- de vooropleidingsactie
 - o In deze fase wordt de nodige kennis verworven voor het vervolg van het traject zoals taalopleidingen of opleidingen rond arbeidsattitudes, ...
- opleidings- en/of vormingsactie
 - o In deze opleidingen wordt er gefocust op competenties die nodig zijn voor het uitvoeren van een job.
- de voorbereidingsactie op werk
 - o Dit zijn alle acties gericht op het vinden van werk zoals sollicitatietrainingen.
- de werkervaring
 - o Dit zijn alle werkervaringen gekoppeld aan een opleiding of stage zoals artikel 60.

De SPB wordt voornamelijk gebruikt bij de fase van het onthaal, maar ook tussen de acties door, gedurende de acties of bij de afsluitingsfase. De SPB-methodiek bestaat uit drie stappen:

- Presentatie en algemene identificatie;
- Verdieping;
- Synthese en conclusie.

In de eerste stap wordt er gefocust op de kennismaking, het invullen van een inlichtingenfiche, oriëntatie en een tijdlijnoefening.

In de tweede stap gaan de begeleider en cliënt meer verdiepend werken aan de hand van verschillende instrumenten. De begeleider en cliënt werken rond typische loopbaanvragen: Hoe kijk ik naar mezelf? Waar houd ik van? Waar ben ik goed in? Welke ervaring heb ik al? Wat zou ik willen doen? ... Dit zijn oefeningen om, samen met de cliënt, keuzes te maken met betrekking tot werk en opleiding. Een ander doel van deze oefeningen is het opstellen van een plan. In de SPB-methodiek wordt in dit verband gesproken van een 'project'. Dit is dan ook de derde stap: het samen maken van een synthese van de voorgaande instrumenten of oefeningen (Libert e.a., 2006). Tijdens het parcours moet de begeleider regelmatig evalueren en bijsturen aan de hand van een fiche die wordt bijgehouden (Libert e.a., 2006).

SPB: enkele beschouwingen

Het OCMW omschrijft SPB als een methodiek die ontwikkeld en aangepast is aan het werkingskader van het OCMW. Het OCMW heeft tal van klassieke instrumenten van oriëntering en loopbaanbegeleiding toepasbaar gemaakt voor zijn werking. Elke begeleider die samen met een cliënt toeleiding doet naar werk, heeft baat bij zulke instrumenten. Deze instrumenten zijn handig om samen met de cliënt tot een gedeeld en gedragen plan van aanpak te komen. De Ploeg vzw en Weerwerk Activering beschikken ook over dergelijke instrumenten en passen deze toe op maat van de cliënt (Libert e.a., 2006).

Binnen de instrumenten van SPB wordt er weinig rekening gehouden met andere levensdomeinen. In de inlichtingenfiche kijkt de begeleider wel naar de gezinssituatie of inkomenssituatie of naar andere domeinen, maar verder wordt er niet diep op ingegaan. De focus ligt enerzijds op het in kaart brengen van de beroepservaring en de beroepswensen en anderzijds op de opleidingservaring en de opleidingswensen. Er wordt kort stilgestaan bij het zelfbeeld van de persoon en bij diens netwerk door het vragen naar hobby's en vrijetijdsbesteding. Dit lijkt ons echter te beperkt om echt zicht te hebben op wat er speelt op verschillende levensdomeinen en om dit geïntegreerd te kunnen aanpakken (Libert e.a., 2006).

2.7. Besluit verkennende literatuurstudie

In deze literatuurstudie hebben we een kader gevormd op basis waarvan we, binnen ons ESF-project 'Generalistisch Werkt', een generalistische methodiek ontwikkelen. Deze generalistische methodiek implementeren we in de specialistische organisaties van De Ploeg en Weerwerk Activering. We bieden de jobcoaches handvaten aan om hun werkwijze aan te passen aan cliënten die noden ondervinden op verschillende levensdomeinen. Op die manier geven we het activeringstraject van de zwakste doelgroep, mensen in armoede, meer kansen op slagen.

In het eerste deel van de literatuurstudie hebben we het concept van armoede bestudeerd. We hebben gekozen om armoede als een relatief begrip te beschouwen. Voor ons project hanteren we de definitie uit de Jaarboeken Armoede en Sociale Uitsluiting waarin armoede wordt gedefinieerd als een *“netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen.”*

In het tweede deel zoomden we in op het begrip activering. Het begrip activering kent zijn oorsprong in de overgangsfase van een passieve verzorgingsstaat naar een actieve welvaartsstaat. Deze overgang naar een actieve welvaartsstaat vormt mede het kader waarbinnen we dit project voeren. Klassiek gezien staat activering in het teken van het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van 'zwakke' doelgroepen. Vanuit het ruimere maatschappelijk kader zijn we nagegaan wanneer een persoon als geactiveerd wordt gezien en op welke manier de activering moet gebeuren. Vanuit de enge benadering van activering wordt arbeidsmarktparticipatie gezien als de ultieme doelstelling. Arbeid krijgt in deze opvatting een duidelijke hefboomfunctie waardoor mensen kunnen participeren in de maatschappij en er welbevinden kan verwezenlijkt worden op andere levensdomeinen. Bij de bredere benadering staat centraal dat activering bijdraagt tot de strijd tegen armoede, maar dat niet enkel het stimuleren van tewerkstelling moet worden nagestreefd. Armoede strekt zich uit over meerdere gebieden van het individuele en het collectieve bestaan waardoor er bij activering moet ingezet worden op maatschappelijke integratie. Om het sociale isolement te doorbreken, zou een persoon niet enkel via werk de mogelijkheid moeten hebben om te kunnen participeren in de maatschappij, maar ook op andere gebieden. Sociale netwerken moeten gestimuleerd worden zodat iedereen die wil, kan participeren op andere maatschappelijke domeinen zoals cultuur, sport en vrije tijd.

Het proces van activering kent twee perspectieven. De disciplinerende benadering vindt zijn oorsprong in het werk van Murray (1984), die met deze invulling van activering de zogenaamde zelfversterkende werking van de uitkeringsafhankelijkheid aanklaagt. Volgens Murray (1984) mag de nadruk niet langer liggen op sociale rechten, maar op de verplichtingen die bij het burgerschap horen, namelijk het

“werken” of het “leveren van inspanningen” in ruil voor het verkrijgen van steun. De “werkloze” wordt daarbij op een restrictieve manier aangezet tot het leveren van inspanningen om een professionele tewerkstelling te verkrijgen. Een disciplinerend perspectief maakt een onderscheid tussen de ‘armen die bijstand verdienen’ en ‘de armen die geen bijstand verdienen’. De eerste groep zijn de “mensen in armoede” die niet kunnen werken. De tweede groep zijn de “mensen in armoede” die niet willen werken. Deze weigeren werk en hen wordt daarom ook de toegang ontzegd tot allerlei vormen van hulp. Verder kent activering ook een emancipatorische invulling waarbij er wordt vertrokken vanuit de specifieke situatie van de cliënt. De emancipatorische invulling zet niet enkel de tewerkstelling van de cliënt in de verf, maar wil bovenal de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de persoon stimuleren. Belangrijk is dat deze emancipatorische visie de nadruk legt op het proces dat de maatschappelijke integratie van de cliënt vooraf moet gaan. Ten slotte hebben we enkele kritische bedenkingen op de disciplinerende invulling van activering geformuleerd en hebben we gekozen om in dit project verder te werken vanuit de emancipatorische invulling.

In deel drie hebben we uitvoerig beschreven wat generalistisch sociaal werk betekent. We hebben aangetoond dat het werk van de generalistisch sociaal werker of generalist zich afspeelt op het micro-, meso- en macroniveau. Op microniveau hecht de generalist veel aandacht aan een krachtenbenadering van de cliënt. Binnen deze krachtenbenadering staan vooral participatie door de cliënt, een positieve benadering van de cliënt, het werken op maat van de cliënt en het werken aan een vertrouwensrelatie centraal (Van Regenmortel, 1996). Verder beoogt de generalist een holistische of integrale kijk op de cliënt. De generalist heeft een open houding en geeft de cliënt de ruimte om te spreken over noden op verschillende levensdomeinen. De informatie die de generalist op microniveau verkrijgt door de holistische kijk op de cliënt, is een belangrijke meerwaarde om de cliënt te ondersteunen bij de contacten met andere hulpverleningsorganisaties. Op mesoniveau fungeert de generalist als een soort brugfiguur die verschillende belangrijke rollen opneemt om de cliënt bij te staan bij diens contacten met andere hulpverleningsorganisaties. Als informatieverstrekker contextualiseert de generalist de cliëntsituatie voor hulpverleners van andere organisaties. Als ondersteuner assisteert de generalist de cliënt bij zijn contacten met andere organisaties. Als onderhandelaar probeert de generalist andere hulpverleningsorganisatie te overtuigen van de gerechtigheid van de situatie van de cliënt. Deze rollen neemt de generalist enkel op in samenspraak met de cliënt. Op macroniveau beoogt de generalist voornamelijk structurele veranderingen te bekomen om de positie van de zwakste doelgroepen te verbeteren. Als generalisten in hun dagelijkse praktijk sociaal onaanvaardbare situaties of gebreken in het beleid ervaren, kunnen zij dit signaleren bij de bevoegde instanties op het beleidsniveau. De signaalfunctie is van essentieel belang voor het werk van de generalist op macroniveau.

In deel vier hebben we empirisch onderzoek naar generalistisch en specialistisch sociaal werk onder de loep genomen. Zowel specialisten als generalisten zijn noodzakelijk voor de hulpverlening aan doelgroepen met complexe problematieken. Om cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, hebben sociaal werkers daarom zowel specialistische als generalistische competenties nodig. Uit de resultaten van het onderzoek van Perlinski et al. (2011) komt naar voor dat de sociaal werkers reeds een dynamische werkwijze hanteren. Dit wil zeggen dat ze hun werkwijze op een spontane manier afstemmen op de cliënt en op de formele organisatievorm waarbinnen zij werken. Het sociaal werk combineert het beste van de twee werkwijzen. Deze bevindingen inspireren ons om verder te gaan met ons project. De centrale doelstelling van ons project is namelijk nagaan in welke mate de specialisten van De Ploeg en Weerwerk Activering generalistisch kunnen werken. We onderzoeken op welke manier we een methodiek kunnen ontwikkelen die zowel specialistische als generalistische competenties combineert met het oog op een zo goed mogelijke begeleiding van de zwakste doelgroep.

In deel vijf hebben we bekeken wat een methodiek is en wat methodisch werken voor het sociaal werk betekent. We volgen Snellen (2014) die stelt dat een methodiek kan gezien worden als de 'leer van de methode', de theoretische basis van hoe de sociaal werker te werk moet gaan bij het begeleiden van cliënten. De sociaal werker gaat niet lukraak te werk bij het begeleiden van de cliënten, maar gebruikt zijn kennis en kunnen om methodisch te werk te gaan. Er komt een werkrelatie tussen de sociaal werker en de cliënt tot stand. De methodisch werker vertrekt altijd vanuit een visie en voor onze methodiek zal het 'generalistisch sociaal werk' dé visie zijn die 'kleur' zal geven aan de opvattingen en uitgangspunten bij de werkwijze van de jobcoaches. We stelden verder dat methodisch werken gefaseerd verloopt (Snellen, 2014). We hebben de verschillende fasen die deel uitmaken van de 'logica van probleemoplossing' beschreven. In elke fase moet de cliënt actief betrokken worden, want de hulpverlening heeft, naast de oplossing van het probleem, ook als doel de mogelijkheden van de cliënt te benutten en te vergroten.

Deze gefaseerde opbouw van methodisch werken is essentieel voor de methodiek die wij in dit project willen ontwikkelen. Per fase van het hulpverleningsproces werken de hulpverleners vanuit een generalistisch perspectief. We hechten belang aan het principe van cyclisch-iteratief werken. Het proces dat de hulpverlener en de cliënt doormaken, verloopt niet rechtlijnig. Als er nieuwe belangrijke informatie aan het licht komt, bekijken de hulpverlener en cliënt of er aanpassingen moeten gebeuren binnen het activeringstraject. Verder hebben we vier activeringsmethodieken besproken: Bind-Kracht, W², WAW en de Socioprofessionele balans. In ons project nemen we deze inzichten mee bij de ontwikkeling onze eigen generalistische methodiek.



Deze literatuurstudie zorgt voor een wetenschappelijk kader waarbinnen we onze methodiek ontwikkelen. We gaan uit van een generalistische visie op sociaal werken. We willen dat de specialistische jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering, maar ook hulpverleners van andere organisaties hun cliënten op een holistische manier bekijken en uitgaan van een krachtenbenadering. De methodiek moet er voor zorgen dat hulpverleners tijdens de activeringsbegeleiding een frequente of zelfs constante generalistische reflex maken. Verder zien wij op het mesoniveau een belangrijke rol weggelegd voor hulpverleners. Wij zijn van mening dat zij hun cliënten op verschillende manieren kunnen bijstaan bij het contact met andere hulpverleningsorganisaties. Bij de ontwikkeling van de methodiek hechten we veel belang aan het perspectief van de cliënt. Tijdens de effectieve ontwikkeling van de methodiek zullen we de doelgroep betrekken. We zullen bij hen afdalen wat zij vinden van de mogelijke onderdelen van de methodiek. Verder zal er in de methodiek zelf aandacht zijn voor de mening van de cliënten. De jobcoaches en hulpverleners moeten samenwerken en overleggen met de cliënten over de te zetten stappen in het traject. Elke beslissing wordt in samenspraak met de cliënt genomen.

3. Methodologie

In dit tweeledige methodologisch luik gaan we dieper in op de gehanteerde vorm van wetenschappelijk onderzoek binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt': actieonderzoek. In het eerste methodologisch deel kaderen we actieonderzoek binnen de wetenschappelijke literatuur. We bieden een omschrijving van deze onderzoeksbenadering en stellen dat actieonderzoek meer is dan een methode. Vervolgens werpen we een blik op een typologie van actieonderzoek en poneren we een omvattende en praktisch bruikbare definitie. Verder beschrijven we enkele typerende kenmerken van actieonderzoek en werken die verder uit. In het tweede methodologisch deel gaan we uitgebreid in op ons eigen actieonderzoek. We bieden een schematisch overzicht van de verschillende stappen uit ons eigen onderzoeksdesign en we maken de verbinding met de eerder beschreven kenmerken van actieonderzoek.

3.1. Wat is actieonderzoek?

Actieonderzoek is gericht op het veranderen van problematische situaties of het oplossen van problemen binnen een specifieke context. Door in te grijpen in sociale situaties brengt men positieve veranderingen teweeg ten voordele van wie het meest betrokken is (Alston & Bowles, 1998; Koshy, 2010). Naast het oplossen van context-gebonden problemen, is actieonderzoek gericht op het produceren van nieuwe kennis (Fern, 2010). Actieonderzoek streeft, naast kennis die nuttig is in het alledaagse leven van mensen, ook naar inzichten en nieuwe vormen van begrip. Het actiegericht leren is essentieel voor het proces van kennisverwerving bij actieonderzoek (Moxley, 2013) en zowel conceptuele als praktijkgerichte resultaten worden nagestreefd (Bradbury & Reason, 2001).

Kemmis & Mc Taggart (2000) omschrijven actieonderzoek als participatief onderzoek. Het is onderzoek *met* mensen in plaats van *op* mensen (Bradbury & Reason, 2013). De kracht van actieonderzoek zit zowel in het genereren van oplossingen voor praktische problemen als in de mogelijkheid om de deelnemers te empoweren. Participanten van een actieonderzoek engageren zich in het onderzoeksgebeuren en worden consequent betrokken bij de ontwikkeling en implementatie van de onderzoeksactiviteiten (Meyers, 2000).

3.1.1. Actieonderzoek is meer dan een onderzoeksmethode

Actieonderzoek is meer dan een onderzoeksmethode, het is een benaderingswijze om aan onderzoek te doen (Lingard et al., 2008; Whitehead et al., 2003). Reason & Bradbury (2013) zien actieonderzoek als een manier om studies te ontwerpen die gericht zijn op het aanpassen en ontwikkelen van de praktijk. Zij omschrijven actieonderzoek als een familie van benaderingen en praktijken die gericht zijn op het betrekken en empoweren van de participanten van het onderzoek en het bevorderen van hun

sociale wereld. Actieonderzoek onderschrijft een methodologisch pluralisme en erkent het belang van groepsleren en dialogische processen (Moxley, 2013).

Hoewel actieonderzoek ook een kwantitatieve methodologie kan gebruiken, is het in de realiteit vaak moeilijk om het design van een actieonderzoek te onderscheiden van dat van een kwalitatief onderzoek (Bradbury & Reason, 2003). Afhankelijk van de doelstellingen van het actieonderzoek, kunnen meerdere onderzoeksmethoden gebruikt worden en een actieonderzoeker hanteert zowel kwalitatieve als kwantitatieve methoden. Doorheen het actieonderzoek worden verschillende onderzoeksmethoden geselecteerd en gebruikt om zo goed mogelijk tot de gewenste uitkomsten te komen.

3.1.2. Een definitie van actieonderzoek

Er bestaan verschillende wetenschappelijke studies over actieonderzoek, wat zich uit in meerdere definities of beschrijvingen. Er bestaat dus niet één geldende definitie (Kosh, 2010). Ook al bestaat er geen universeel aanvaarde definitie, toch zijn er meerdere die nuttig en overzichtelijk zijn. Hieronder bieden we een zeer omvattende en bruikbare definitie van Waterman et al. (2001) aan:

“Action research is a period of inquiry, which describes, interprets and explains social situations while executing a change of intervention aimed at improvement and involvement. It is problem-focused, context specific and future-orientated. Action research is a group activity with an explicit value basis and is founded on a partnership between action researchers and participants, all of whom are involved in the change process. The participatory process is educative and empowering, involving a dynamic approach in which problem-identification, planning, action and evaluation are interlinked. Knowledge may be advanced through reflection and research, and qualitative and quantitative research methods may be employed to collect data. Different types of knowledge may be produced by action research, including practical and propositional. Theory may be generated and refined and its general application explored through cycles of the action research process.”

In een onderstaande paragraaf verdiepen we ons in een aantal typerende kenmerken van actieonderzoek, maar eerste beschrijven we een typologie van actieonderzoek door Hart en Bond (1995).

3.1.3. Een typologie van actieonderzoek

In hun typologie van actieonderzoek maken Hart & Bond (1995) een onderscheid tussen ‘experimenteel’, ‘organisationeel’, ‘professionaliserend’ en ‘empowerend’ actieonderzoek. De auteurs plaatsen de vier vormen van actieonderzoek op een continuüm met aan de ene zijde een experimentele en aan de andere zijde een sociaal constructivistische onderzoekstraditie.

‘Experimenteel’ actieonderzoek is gericht op het genereren en aftoetsen van theorie en zoekt naar causale verbanden tussen interventie en resultaten. De ‘organisationele’ variant van actieonderzoek is gefocust op veranderingen binnen een organisatie en speelt in op problemen van het management. Binnen het ‘professionaliserend’ actieonderzoek staan de sociaal werker en zijn reflexieve praktijk centraal. Er wordt zowel gestreefd naar meer professionele controle van en invloed op de werkomgeving als naar het versterken van de responsiviteit van de professionele groep ten aanzien van de doelgroep. ‘Empowerend’ actieonderzoek gebeurt op het niveau van de doelgroep, maar richt zich ook tot praktijkbeoefenaars. Deze vorm van actieonderzoek tracht onderdrukte doelgroepen te versterken en streeft naar een machtsverandering ten voordele van de dienstgebruiker.

De drie types van actieonderzoek aan de experimentele kant van het continuüm, ‘experimenteel’, ‘organisationeel’ en tot op een bepaalde hoogte ‘professionaliserend’ worden bekritiseerd voor hun top-down oriëntatie (Hart & Bond, 1995; Oliver, 1992; Fern, 2010). Deze vormen zijn gericht op meer managementcontrole en verwaarlozen in grote mate diegenen die het meest geraakt worden door het onderzoek. Een verdere verdieping in de criteria op basis waarvan Hart & Bond (1995) deze typologie ontwikkelden, brengt ons buiten de reikwijdte van dit methodologisch kader. Belangrijk is wel dat de beschreven types in de praktijk op een dynamische manier interacteren en resulteren in een grote verscheidenheid aan vormen van actieonderzoek. In het besluit van het tweede methodologisch deel zullen we ons eigen actieonderzoek positioneren binnen deze typologie.

3.1.4. Typerende kenmerken van actieonderzoek

In de volgende paragrafen zullen we een aantal kenmerken van actieonderzoek opsommen en uitgebreid toelichten. Deze kenmerken leiden we af uit bovenstaande definitie en ze komen overeen met kenmerken uit andere beschrijvingen van actieonderzoek uit de wetenschappelijke literatuur. Nadien, in het tweede methodologisch deel, gebruiken we dezelfde kenmerken om ons eigen actieonderzoek te beschrijven. We beseffen goed dat het onmogelijk is om de verschillende kenmerken los van elkaar te zien. Toch analyseren we elk kenmerk afzonderlijk, maar we zijn ons daarbij zeer bewust van de onderlinge afhankelijkheid en beïnvloeding.

1. Gaat gepaard met een specifieke wetenschapsfilosofie en waardenbasis.
2. Is gefocust op het oplossen van problemen of het verbeteren van omstandigheden binnen een bepaalde context.
3. Kennisproductie gebeurt in participatie en continue dialoog tussen onderzoekers en participanten.
4. Uitgaan van meerdere vormen van kennis.
5. Omvat een proces van probleemidentificatie, planning, actie en evaluatie.

3.1.4.1. De specifieke wetenschapsfilosofie en waardenbasis van actieonderzoek

De wetenschapsfilosofische insteek van actieonderzoek verschilt van een traditionele of positivistische wetenschapsbenadering (Koshy et al., 2010). Binnen een positivistische wetenschapsbenadering gaat men uit van een objectief waarneembare realiteit. Door middel van herhalend wetenschappelijk onderzoek probeert men deze realiteit in kaart te brengen. Onafhankelijke en waardenvrije onderzoekers streven naar algemene of causale wetmatigheden en zijn gericht op het formuleren van algemene theorieën over onderliggende structuren (Healy & Fook, 1994; Koshy et al., 2010; Gergen & Gergen, 2013). Binnen het sociaalwerkonderzoek zoekt positivistisch onderzoek naar nauw afgelijnde problemen die opgelost kunnen worden door praktische oplossingen en relatief gestandaardiseerde, context-onafhankelijke interventies (Houston, 2001). Een enge (medische) opvatting van evidence-based practice ligt in lijn met een uitgesproken positivistische wetenschapsopvatting (Hermans, 2005). Deze benadering gaat voorbij aan de invloed die de context kan hebben op de effectiviteit van sociaalwerkinterventies. Omwille van hun specificiteit en eigenheid laten sociale interventies zich echter niet gemakkelijk standaardiseren. Daarnaast zorgt het omvormen van wetenschappelijke kennis tot procedurele richtlijnen of protocols ervoor dat sociaal werkers herleid worden tot uitvoerders (Hermans, 2014).

Actieonderzoek wordt beïnvloed door meerdere filosofische stromingen of wetenschapsbenaderingen. In de wetenschappelijke literatuur over actieonderzoek wordt o.a. gesproken over invloeden van het postpositivisme, het sociaal constructivisme, het poststructuralisme en de kritische theorie. Verschillende auteurs vermelden andere invloeden, maar zij zijn het allemaal eens dat de wetenschapsbenadering achter actieonderzoek in grote mate verschilt met die van de positivistische traditie (Bradbury & Reason, 2013; Koshy et al., 2010; Van Regenmortel et al., 2016; Fern, 2010; Gergen & Gergen, 2013). Terwijl de positivistische benadering vertrekt van een objectief waarneembare realiteit, gaan het postpositivisme en het sociaal constructivisme uit van de sociale constructie van de realiteit en het bestaan van meerdere geconstrueerde werkelijkheden (Fern, 2010; Gergen & Gergen, 2013; Regenmortel et al., 2016). In lijn met deze wetenschapsbenaderingen gaan actieonderzoekers op zoek naar context-afhankelijke betekenissen en interpretaties binnen sociale systemen. Deze betekenissen en interpretaties zijn het resultaat van sociale processen en vormen de basis voor de geloofssystemen die (onbewust) inhoud en richting geven aan het leven (Koshy et al., 2010; Gergen & Gergen, 2013). Tussen de twee onderzoeksbenaderingen bestaat er een verschuiving van het zwaartepunt. In tegenstelling tot de positivistische benadering, hecht de postpositivistische benadering slechts geringe aandacht aan universele wetmatigheden. Het is eerder de specifieke context waarbinnen een onderzoek plaatsvindt die een voorname rol toebedeeld krijgt (Regenmortel et al., 2016). Zowel vanuit het poststructuralisme als vanuit de kritische theorie wordt er nagedacht

over de factor macht (power) binnen het proces van kennisproductie (Gaveta & Cornwell, 2013). De nadruk ligt op *'waarom'* en *'hoe'* kennis wordt geproduceerd en ook de vraag wat kennis net *'kennis'* maakt, vormt een belangrijk aspect van het onderzoek (Fook, 2013). Doorheen de volgende paragrafen beschrijven we hoe actieonderzoek inspeelt op de traditionele, ongelijke, machtsverhoudingen binnen het wetenschappelijk onderzoek. Verder wordt er bij actieonderzoek gebroken met de traditionele wetenschapsinstek van *'het kennen door het denken'*. Bij actieonderzoek krijgt *'het kennen door te doen'* een prominente rol (Bradbury & Reason, 2013).

De wetenschapsfilosofie achter actieonderzoek (Gergen & Gergen, 2013; Koshy, 2010) staat lijnrecht tegenover het idee van sociale wetenschappen als een waardenvrije of neutrale onderneming (Koshy, 2010; Gergen & Gergen, 2013). Zowel het sociaal constructivistisch onderzoek als het onderzoek geïnspireerd door de kritische theorie streeft naar sociale vooruitgang en het empoweren van de participanten van een onderzoek (Bradbury & Reason, 2003). De invloed van deze filosofische perspectieven doordringt actieonderzoek van waarden als democratiserend, empowerend en sociale rechtvaardigheid (Koshy, 2010; Moxley, 2013; Regenmortel et al., 2016). Deze (meestal) expliciete waardenoriëntering geeft een invulling aan het *'waarom'* van (actie)onderzoek. In plaats van het in kaart brengen van de wereld zoals ze is, dient een sociaal (actie)onderzoeker zich te richten op het *'hertekenen'* van deze kaart (Gergen & Gergen, 2013). De sociale gelijkheidsaspiraties binnen actieonderzoek bevinden zich zowel op het individuele niveau als op het structurele niveau. Een (actie)onderzoeker heeft oog voor de verschillende contexten of niveaus (micro-meso-macro), maar ook voor de onderlinge verwevenheid tussen deze niveaus. Hierin zien we dat actieonderzoek op theoretisch gebied ook onder andere nauw samenhangt met een ecologische of contextuele benadering (Van Regenmortel et al., 2016).

In de volgende paragraaf bespreken we hoe actieonderzoek zich richt tot het aanbrengen van *'positieve'* veranderingen binnen een bepaalde context. In lijn met de filosofische achtergrond van actieonderzoek, besproken in deze paragraaf, plaatsen we *'positieve'* tussen aanhalingstekens. Op die manier erkennen we de sociale constructie van de realiteit (betekenissen en perspectieven) en de waardeoriëntatie van een actieonderzoek.

3.1.4.2. Het oplossen van problemen of verbeteren van omstandigheden binnen een bepaalde context

Actieonderzoek is gericht op het aanbrengen van *'positieve'* veranderingen binnen een specifieke context (Parkin, 2009). Afhankelijk van de setting, richten onderzoekers en participanten zich op specifieke moeilijkheden of problematische omstandigheden. Actieonderzoek kan zich zowel richten op beleidsveranderingen op het gebied van milieu, op het veranderen van de werking van een school

als op het streven naar meer cohesie binnen een bepaalde gemeenschap. We geven deze voorbeelden om aan te tonen dat de context of setting waarin actieonderzoek gebeurt, enorm kan verschillen, maar het doel is telkens hetzelfde: de verbetering van de situatie van alle mensen die deelnemen aan het onderzoek en ook die van hun directe omgeving of gemeenschap (Gergen & Gergen, 2013).

Binnen actieonderzoek in de zorgsector gaan onderzoekers en zorgverleners op zoek naar mogelijkheden om hun praktijk te optimaliseren. Zij trachten stelselmatig hun werkomgeving te verbeteren, voor zichzelf, maar ook voor iedereen die bij hun praktijk betrokken is, zoals cliënten, patiënten of andere zorggebruikers (Koshy et al., 2010). Hetzelfde geldt voor actieonderzoek binnen het sociaal werk. Sociaal werkers en onderzoekers streven doelbewust en systematisch naar oplossingen voor problemen waarmee zij in hun sociaalwerkpraktijk geconfronteerd worden (Moxley, 2013). Terwijl onderzoekers en participanten bezig zijn met het oplossen van praktische moeilijkheden of het verbeteren van omstandigheden, verwerven ze ook meer inzicht in hun praktijk. Kemmis & McTaggart (2007) beschrijven actieonderzoek als een collectief gebeuren van kritische (zelf)reflectie. Doorheen een 'sociaal proces' bestuderen participanten hun eigen praktijk, streven naar verbetering in deze praktijk en verwerven er tegelijkertijd meer inzicht in. Praktijk- of onderzoeksacties kunnen niet losgekoppeld worden van het verwerven van inzicht. Actie zonder reflectie is blind, net als theorie zonder actie betekenisloos is (Bradbury & Reason, 2013). Het kritische (zelf)reflectieve proces, eigen aan de betekenisgeving binnen een actieonderzoek, zal nog meermaals bij andere kenmerken van actieonderzoek aan bod komen.

In de volgende paragraaf verdiepen we ons in het participatief proces eigen aan de kennisproductie binnen een actieonderzoek. Nadien behandelen we de specifieke vormen van kennis die binnen een actieonderzoek aangewend worden.

3.1.4.3. Kennisproductie in participatie en continue dialoog tussen onderzoekers en participanten

Participatie en de continue dialoog tussen onderzoekers en de participanten of stakeholders zijn belangrijke karakteristieken van een actieonderzoek. In deze paragraaf verdiepen we ons in dit participatief karakter en verkennen 'voor wie' er binnen actieonderzoek kennis wordt geproduceerd of nieuwe inzichten verworven worden. Zoals eerder aangegeven gebeurt actieonderzoek in wezen niet 'op mensen', maar 'met, voor en door mensen' (Bradbury & Reason, 2013). Het is daarom niet mogelijk om een actieonderzoek te voeren zonder stil te staan bij de vraag 'voor wie' het onderzoek bedoeld is.

Binnen een actieonderzoek streven onderzoekers naar een gang van zaken waarbij de belangen van alle participanten of stakeholders constant gewaarborgd worden. Op die manier wordt het de participanten mogelijk gemaakt om als een collectief samen te werken (Bradbury & Reason, 2013). Indien de verscheidene participanten of stakeholders van een actieonderzoek verschillende overtuigingen hebben of verschillende belangen behartigen, dan is het aan de onderzoeker om deze tegenstellingen te ontdekken en te belichten (Van Regenmortel et al., 2016). Het volstaat echter niet om de verschillende perspectieven gewoon toe te lichten. Deze meningen en perspectieven moeten samenkomen in een interactief en dialogisch proces.

Kemmis & McTaggart (2007) zien actieonderzoek als een sociaal en educatief proces waarbij een forum wordt gecreëerd waar alle mogelijke participanten van een bepaalde case elkaar 'ontmoeten' en gezamenlijk hun praktijk 'herconstrueren'. De auteurs refereren naar Jürgen Habermas (1996) en het proces van '*het openen van communicatie ruimte*' (opening communicative space) om de rationele en democratische principes van het forum aan te tonen. Actieonderzoek creëert '*omstandigheden*' waarin mensen gezamenlijk kunnen zoeken naar een meer verstaanbare, waarheidsgetrouwe en moreel juiste manier om de wereld te begrijpen (Kemmis & McTaggart, 2007). Daarnaast stellen deze '*omstandigheden*' hen in staat om effectief te handelen naar deze nieuwe inzichten. Het is binnen deze 'geopende communicatieve ruimtes' of '*omstandigheden*' dat alle participanten of stakeholders van een actieonderzoek op elkaar inspelen in een collaboratief en participatief proces van kritische (zelf)reflectie. Binnen een actieonderzoek wordt zowel de kritische (zelf)reflectie als de effectieve actie gestimuleerd. Deze combinatie van nieuwe inzichten en het handelen naar deze inzichten, stelt de participanten van een actieonderzoek in staat om positieve veranderingen aan te brengen in hun sociale wereld. Binnen dit methodologisch deel plaatsen we de 'zelf' van zelfreflectie tussen haakjes want zowel kritische zelfreflectie als kritische groepsreflectie vormen essentiële onderdelen van actieonderzoek

Hoewel het vaak niet mogelijk is om te realiseren, zouden in de 'communicatieve ruimtes' al de mensen die beïnvloed worden door de processen van het onderzoek en de bijhorende acties, een stem moeten hebben en deze stem moeten kunnen gebruiken (Kemmis & McTaggart, 2007). Hierin zien we de democratisering van het wetenschappelijk onderzoek op actieonderzoek. Wie de effectieve stakeholders of participanten van een actieonderzoek zijn, wordt meestal bepaald door de omstandigheden waarbinnen het onderzoek gevoerd wordt. Het is dus telkens de specifieke context van een actieonderzoek die bepaalt wie een 'voordeel' uit de verworven inzichten of kennis kan halen. Stakeholders bevinden zich zowel op het micro- (bv. een sociaal werker en cliënt), het meso- (bv. een wijk of gemeenschap) als op het macroniveau (bv. de samenleving of een bepaald beleidsniveau) (Van

Regenmortel et al., 2016). Zoals reeds aangegeven is, betreft een actieonderzoeker, in een ideaal scenario, iedereen die beïnvloed wordt door de problematische situatie waarop een actieonderzoek gericht is, als stakeholder. Koshy et al. (2010) stellen dat het aangewezen is dat elke stakeholder kan participeren bij al de stappen van het actieonderzoek (probleemidentificatie, planning, actie, evaluatie).

Het participatief karakter biedt een empowerende kracht aan actieonderzoek en is daarnaast gericht op de democratisering van het wetenschappelijk onderzoek (Meyer, 2000; Waterman et al., 2001). Daarbij zorgt de betrokkenheid van verschillende stakeholders voor een vergroting van de maatschappelijke relevantie van een (actie)onderzoek (Stigendal & Alwall, 2015). De nauwe participatie en continue dialoog tussen onderzoekers en andere participanten of stakeholders doelen op het overbruggen van de traditionele kloof tussen onderzoek en praktijk. Bradbury & Reason (2003) stellen dat het beschrijven van deze kloof, ironisch genoeg, bestendigend werkt, aangezien het de opdeling tussen een onderzoek en de toepassing ervan beklemtoont. Verder in het discussiegedeelte werpen we een kritische blik op onze pogingen om de kloof tussen ons actieonderzoek en het onderzoeksobject of het onderzoek en de praktijk te dichten. Ondanks de onmogelijkheid om de kloof helemaal te overbruggen, ontwikkelen de participanten of stakeholders zich doorheen het onderzoeksproces meestal tot co-onderzoekers (Bradbury & Reason, 2001).

In de volgende paragraaf gaan we in op de verschillende vormen van kennis die bij een actieonderzoek aangewend worden en verdiepen we ons in de epistemologische vraag van actieonderzoek. We sluiten deze paragraaf af door nogmaals de bijzondere rol van de actieonderzoeker te belichten. Dit deden we reeds in een voorgaande paragraaf bij het antwoorden op de vraag *'waarom'* actieonderzoek plaatsvindt en daarbij aangaven dat actieonderzoekers niet waardenvrij zijn, maar meestal handelen vanuit een bepaald engagement (Gergen & Gergen, 2013). In deze paragraaf focusten we ons echter voornamelijk op de *'hoe'*-vraag en stelden dat actieonderzoekers inzetten op het creëren van de juiste *'omstandigheden'* of *'communicatieve ruimtes'* en het faciliteren van kritische (zelf)reflectie. Daarbij zetten actieonderzoekers de stakeholders niet enkel aan tot dialoog, maar participeren ook zelf tijdens deze dialoogmomenten. Van Regenmortel et al. (2016) spreken over een partnerschap tussen de verschillende stakeholders. Deze auteurs stellen dat bij een actieonderzoek, de onderzoekers zich niet als experts boven de andere participanten plaatsen, maar samen met de andere stakeholders van een actieonderzoek participeren in een wederzijds leerproces. Actieonderzoekers faciliteren dit wederzijds leerproces of proces van kritische (zelf)reflectie en besteden daarbij extra aandacht aan het perspectief van de meest kwetsbare stakeholders (Van Regenmortel, 2016).

3.1.4.4. Meerdere vormen van kennis

Actieonderzoek gaat uit van meerdere vormen van kennis en meerdere manieren waarop mensen kunnen kennen (Koshy et al., 2010; Van Regenmortel et al., 2016). Zowel de data die gebruikt worden binnen een actieonderzoek als de resultaten ervan komen voort uit verschillende kennisvormen. Actieonderzoekers gebruiken deze vormen van kennis om gelijktijdig bij te dragen aan de sociale wetenschappen en daarnaast te streven naar sociale veranderingen vanuit de praktijk (Carr & Kemmis, 1986). We beschreven reeds eerder dat actieonderzoek zowel streeft naar kennis die nuttig is in het alledaagse leven van mensen, Reason and Bradbury (2001) spreken hieromtrent over 'levende kennis' (living knowledge), als naar nieuwe inzichten en vormen van begrip. In deze paragraaf staan we voornamelijk stil bij de epistemologische vraag van actieonderzoek en beraden ons over dat wat kennis net '*kennis*' maakt.

Binnen actieonderzoek vertrekt men van het principe van meerdere bronnen of vormen van kennis (Gaventa & Cornwell, 2013). Naast wetenschappelijke of theoretische kennis, onderschrijft actieonderzoek ook professionele kennis of praktijkkennis en ervaringskennis van de doelgroep. Tussen de verschillende vormen van kennis bestaat er geen rangschikking, maar iedere vorm is gelijkwaardig aan elkaar (Van Regenmortel et al., 2016). Voor een actieonderzoeker is kennis, net als het productieproces van kennis, iets anders dan voor een traditionele onderzoeker die aanneemt dat kennis zeker en vaststaand is en enkel bekomen kan worden door wetenschappelijke methodes (Koshy et al., 2010).

Bij positivistisch onderzoek wordt kennis opgebouwd doorheen generaties van lineair en cumulatief wetenschappelijk onderzoek en verwerft ze op die manier een 'objectieve' status (Fook, 2013). Binnen de dominante, positivistische systemen waar de 'objectieve' kennis geproduceerd wordt, speelt macht (power) een belangrijke rol. Machtsverhoudingen zijn ingebed binnen deze systemen en versterken zichzelf doorheen het proces van kennisproductie. Personen binnen die dominante, positivistische, systemen, bijvoorbeeld onderzoekers, hebben de mogelijkheid om bepaalde groepen uit te sluiten van het 'debat over kennis' of om de agenda van het debat te bepalen. Op die manier is het mogelijk om een monopoliepositie op het gebied van kennisproductie te verwerven.

Dominante (wetenschappelijke) kennis overschaduwde andere vormen van kennis waardoor andere stemmen (andere kenners) geen gehoor meer krijgen (Gaventa & Cornwell, 2013). Het lijkt alsof 'legitieme' kennis slechts voort kan komen uit de hand van een select gezelschap van geprivilegieerde experts: mensen met de sociale status van onderzoeker (Fook, 2013; Gaventa & Cornwell, 2013). Onderzoek (of theorie) en praktijk zijn binnen de positivistische benadering twee van elkaar losstaande werelden met een kenmerkende hiërarchische positionering. Traditioneel gezien zijn het onderzoekers

die bepalen op welke manier er gewerkt dient te worden door praktijkwerkers, die per definitie geen onderzoekers zijn (Fern, 2010; Bradbury & Reason, 2003; Fook, 2013).

Het actieonderzoek stelt de 'objectieve' status van kennis in vraag en vertrekt vanuit de idee dat macht en kennis vervlochten zijn. Sociale groepen of instituties die kunnen bepalen hoe er naar zaken gekeken wordt, door de onderzoeksmethoden, de participanten van een onderzoek of de onderzoeksagenda te bepalen, kunnen ook bepalen welke kennis (zogezegd) 'objectieve kennis' is. De dominerende systemen van kennisproductie bepalen op die manier wat als 'de normale gang van zaken' gezien wordt (Fook, 2013; Gaventa & Cornwall, 2013).

In lijn met de bovenstaande 'epistemologische kritiek' tracht actieonderzoek een andere vorm van kennis naar voor te schuiven (Gaventa & Cornwall, 2013). In de bovenstaande paragrafen beschreven we uitgebreid hoe binnen actieonderzoek gestreefd wordt naar een participatief en collaboratief proces van kennisproductie gericht op de democratisering van het wetenschappelijk onderzoek (Waterman et al., 2001; Bradbury & Reason, 2007; Van Regenmortel et al., 2016). In deze neiging tot democratisering zien we een reactie op de ongelijke machtsverhoudingen binnen de dominante systemen van kennisproductie. Door gezamenlijk met al de participanten van een actieonderzoek de onderzoeksagenda, het onderzoeksdesign en het onderzoeksverloop te bepalen, wordt ook de kennis samen geproduceerd. We zien een verschuiving in de traditionele, hiërarchische relaties tussen de onderzoekers, de praktijkwerkers en mensen van de doelgroep (Fern, 2010). We beschreven dit in de bovenstaande paragraaf als het dichten van de kloof tussen de wetenschap en de praktijk (Bradbury & Reason, 2003). De kennis van zowel de onderzoeker (wetenschappelijke of theoretische kennis), de praktijkwerker (professionele of praktijkkennis) als van de doelgroep (ervaringskennis) ontmoeten elkaar in een actieonderzoek op een gelijkwaardige manier (Van Regenmortel et al., 2016).

We besluiten deze paragraaf door te benadrukken dat de democratiserende en empowerende kenmerken van actieonderzoek ook naar voor komen in het proces van kritische (zelf)reflectie. Dit proces speelt in op bewustwording van de participanten van een actieonderzoek en op hun capaciteiten om effectief acties te ondernemen om hun problematische situatie te veranderen (Kemmis & McTaggart, 2007). Doorheen het proces van kritische (zelf)reflectie staan participanten van een actieonderzoek stil bij hun situatie of manier van werken, gaan daarover in dialoog en stellen ze in vraag. In de 'geopende communicatieve ruimte' bestaat de mogelijkheid de 'objectiviteit van kennis' in vraag te stellen en de 'normale gang van zaken' kritisch te bekijken. Op deze manier worden de participanten zich bewust van de maakbaarheid van hun sociale situatie of praktijk en verwerven ze zo meer macht over de eigen situatie (Kemmis & McTaggart, 2007; Gaventa & Cornwall, 2013).

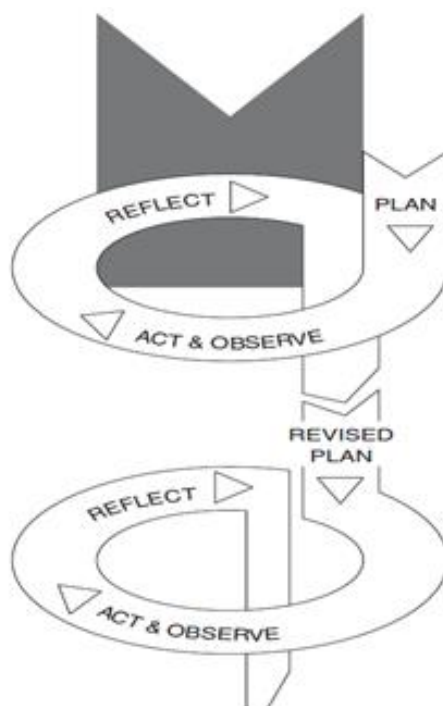
In de volgende paragraaf analyseren we het procesmatige onderzoeksverloop van actieonderzoek. Nadien maken we een korte synthese van de paragrafen waarin we de kenmerken van actieonderzoek beschreven.

3.1.4.5. Een proces van probleemidentificatie, planning, actie en evaluatie

Zoals hierboven besproken is actieonderzoek gericht op het veranderen van problematische situaties en het genereren van nieuwe inzichten of kennis (Koshy et al., 2010; Bradbury & Reason, 2013). Om tot deze 'positieve' veranderingen en nieuwe inzichten te komen, engageren actieonderzoekers en participanten of stakeholders zich in een aanhoudend proces van collectieve actie gericht op verandering (Hendrick & Young, 2011). In dit cyclische proces (Waterman et al. 2001) wordt de problematische situatie geïdentificeerd en geanalyseerd, wordt een plan van aanpak opgesteld, worden acties uit het plan uitgevoerd en wordt het proces geëvalueerd waarna een nieuwe analyse van de situatie wordt gemaakt en het proces zichzelf herhaalt.

In de literatuur zijn verschillende modellen terug te vinden waarin de hierboven beschreven fasen aan bod komen (Kemmis & McTaggart, 2000; Elliot, 1991; O'leary, 2004). Koshy et al. (2010) geven aan dat tussen de verschillende modellen een grote overeenkomst bestaat en verkiezen geen model boven een ander. Het is aan de actieonderzoekers en participanten om te kiezen voor een model dat het best past bij de doelstellingen van hun onderzoek. Hieronder kiezen we als voorbeeld van zo'n model de 'actieonderzoeksspiraal' van Kemmis & McTaggart. We maken deze keuze omwille van de spiraalvorm van het model, aangezien in de praktijk onderzoekscycli eerder een open spiraalvormig proces vormen dan dat het afzonderlijk gesloten lussen zijn (Hendrick & Young, 2011).

Fig1: Kemmis & McTaggart's actieonderzoeksspiraal



De onderdelen van de 'actieonderzoeksspiraal' (Kemmis & McTaggart, 2000; Koshy et al., 2010):

- Plannen van verandering.
- Ondernemen van actie en het observeren van het proces en gevolgen van de verandering.
- Reflecteren over de processen en de consequenties en dan opnieuw plannen.
- Ondernemen van acties en observeren.
- Reflecteren.
- Enzovoort...

De auteurs raden aan om de rigide structuur van de 'actieonderzoeksspiraal' niet na te streven. In de praktijk bestaat er meestal overlap tussen de spiralen van een onderzoeksproces en is het aanhouden van de 'netjes' op zichzelf-staande cycli niet haalbaar. Een actieonderzoeksproces zal in de praktijk eerder vloeiend, open en responsief verlopen (Kemmis & McTaggart, 2000; Koshy et al., 2010).

Het cyclisch proces (probleem-identificatie, planning, actie en evaluatie die leidt tot een nieuwe situatie-analyse enzovoort) vormt dus het theoretisch model van actieonderzoek (Waterman et al., 2001). De praktische uitvoering van een actieonderzoek verschilt echter vaak van het ideaal opgestelde plan. Meestal bestaat een actieonderzoek uit een continue stroom van kleinschaligere opeenvolgingen van interventies (planning, actie, reflectie, ...). Hoewel het lineair wordt voorgesteld, is een actieonderzoek eerder een cyclisch-iteratief of zichzelf herhalend gebeuren waarbij het onderzoeksdesign doorheen het proces aangepast en gewijzigd kan worden (Hendrik & Young, 2013; Van Regenmortel et al., 2016). De verschillen tussen het theoretisch model en de praktische uitvoering

van een actieonderzoek zijn niet problematisch. Het succes van een actieonderzoek ligt niet in de getrouwe opvolging van het stappenplan door de participanten, maar eerder in een sterk gevoel van groei en ontwikkeling in hun praktijk, meer inzicht in die praktijk en in de situaties waarin die praktijk zich voordoet (Kemmis & McTaggart, 2007).

Het hierboven omschreven cyclisch-iteratief proces met bijhorende fasen en principes is een verdere beantwoording van de vraag 'hoe' er binnen actieonderzoek gewerkt wordt. In een volgende paragraaf bieden we een beknopte synthese van de beschreven kenmerken van actieonderzoek.

3.1.4.6. Besluit

De wetenschapsfilosofie van actieonderzoek is opgebouwd uit elementen van verscheidene filosofische stromingen en wetenschapsbenaderingen. Elk van deze filosofische stromingen staat kritisch ten aanzien van de dominante systemen van kennisproductie en breekt met de positivistische traditie. Actieonderzoek gaat uit van de sociale constructie van de realiteit en wordt gekenmerkt door waarden als democratiserend, empowerment en sociale gelijkheid. Er wordt getracht om onevenredige machtsverhoudingen te doorbreken en de traditionele kloof tussen wetenschap en praktijk te dichten. Hierin zien we een duidelijke reactie op de positivistische wetenschapsbenadering. Doorheen een actieonderzoek worden 'omstandigheden' gecreëerd waarin onderzoekers en participanten, als collectief, een proces van kritische (zelf)reflectie aangaan, gericht op het verwerven van nieuwe inzichten. Actieonderzoek combineert reflectie en actie. De nieuwe inzichten worden gebruikt om op problematische situaties in te spelen of om de praktijk te 'herstructureren of herconstrueren'. Zowel de onderzoeksagenda, het onderzoeksdesign als het onderzoeksverloop worden in samenspraak tussen actieonderzoekers en participanten bepaald. Ideaal gezien worden alle personen of groepen die beïnvloed worden door de problematische situatie waarop een actieonderzoek gericht is, betrokken bij alle fasen van een actieonderzoek (probleemidentificatie, planning, actie, evaluatie). Het participatief karakter van actieonderzoek is essentieel aan actieonderzoek en doelt op de democratisering van het wetenschappelijk onderzoek.

3.2. Het eigen actieonderzoek: 'Generalistisch Werkt'

In dit tweede methodologisch deel geven we een uiteenzetting over het eigen onderzoeksproject: 'Generalistisch Werkt'. We analyseren onze onderzoeksbenadering en de door ons gehanteerde methodologie. Doorheen de volgende paragrafen gaan we na in welke mate ons actieonderzoek overeenkomt met de manier waarop we actieonderzoek omschreven hebben in het eerste methodologisch deel en we verwijzen hierbij regelmatig naar de hierboven beschreven kenmerken.

Ons actieonderzoek is gericht op het implementeren van generalistisch sociaal werk binnen specialistische hulpverleningsorganisaties. Hiervoor zetten we in op een partnerschap tussen het sociaal werk, de doelgroep en de academische wereld. De Ploeg en Weerwerk Activering, twee specialistische organisaties die werken aan de activering van kansengroepen, doen dienst als testcases en vertegenwoordigen het sociaal werk. Daarnaast werken we samen met Recht-Op, een organisatie waarin armen het woord nemen en doorheen het onderzoek vertegenwoordigen zij de doelgroep. Het wetenschappelijke luik van het actieonderzoek wordt uitgevoerd vanuit OASeS, een onderzoeksgroep van de Universiteit Antwerpen waarvan de onderzoekers gespecialiseerd zijn in onderzoek naar ongelijkheid, armoede, sociale uitsluiting en de stad.

De nauwe samenwerking tussen de stakeholders van het partnerschap levert ons nieuwe inzichten op over mogelijkheden waarop generalistisch sociaal werk binnengebracht kan worden bij specialistische diensten. Daarnaast passen we simultaan de verworven inzichten toe binnen de participerende organisaties. De klemtoon ligt op het ‘kennen door te doen’ (Bradbury & Reason, 2013). Deze werkwijze ligt in lijn met de manier waarop we actieonderzoek beschreven hebben in het eerste methodologisch deel. We combineren het verwerven van nieuwe inzichten met het uitvoeren van effectieve acties die aansluiten bij deze inzichten. Hierbij hebben we als doelstelling het veranderen van de praktijk ten voordele van diegenen die beïnvloed worden door de problematische situatie waarop het actieonderzoek gericht is, namelijk de jobcoaches én de cliënten.

In de volgende paragraaf bieden we een overzicht van de verschillende fasen en stappen van ons onderzoeksproject. Nadien beschrijven we enkele ‘onderzoeksspiralen’ die zich binnen ons actieonderzoek voordoen en bespreken we de door ons gehanteerde onderzoeksmethoden. Verder behandelen we de participatieve vorm van kennisproductie binnen ons ‘Generalistisch Werkt’-project. In het besluit van dit methodologisch deel situeren we onze actieonderzoek binnen de typologie van Hart & Bond (1995) en lichten beknopt onze wetenschapsfilosofie toe.

3.2.1. Een schematisch overzicht van het project

In deze paragraaf beschrijven we het verloop van ons actieonderzoek. Door middel van de onderstaande schema’s geven we een overzicht van de verschillende onderzoeksfasen die we doorlopen hebben en van de deelstappen die we doorheen het actieonderzoek hebben gezet. In de schema’s vermelden we enkel de belangrijkste elementen van het actieonderzoek en we bieden dus een vereenvoudigde weergave van het effectieve proces aan. Het verloop van het actieonderzoek kunnen we opsplitsen in twee onderzoeksfasen.

In de eerste onderzoeksfase hebben we ons gericht op het microniveau, het gebied tussen een jobcoach of sociaal werker en zijn of haar cliënten. We begonnen het actieonderzoek met een literatuurstudie over de belangrijkste concepten uit ons onderzoeksproject. Daarbij hechtten we het meeste belang aan het concept ‘generalistisch sociaal werk’. Gelijklopend met de literatuurstudie organiseerden we vormingen over armoede en over generalistisch sociaal werk voor een proefteam van jobcoaches. De jobcoaches van het proefteam hebben tijdens deze vormingen een beter zicht gekregen op het onderscheid tussen hun ‘specialistische’ manier van werken en de principes van ‘generalistisch’ sociaal werk. Tijdens deze vormingen geraakten de jobcoaches bekend met de kenmerken van de leefwereld van mensen in armoede. Nadien hebben we dagboekjes afgenomen van de jobcoaches om zicht te krijgen op de manier waarop zij werken met cliënten die noden ervaren op verschillende levensdomeinen. Doorheen de eerste onderzoeksfase hebben we de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek ontwikkeld met als doel de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering (of andere sociaal werkers) te ondersteunen bij hun activeringstrajecten en meer specifiek bij de begeleidingen van cliënten in armoede die vaak noden op verschillende levensdomeinen hebben. Het ontwikkelingsproces van deze methodiek, net als de testing en aanpassing ervan, stonden centraal binnen de eerste onderzoeksfase.

Fase 1: Het microniveau of de samenwerkingsrelatie tussen sociaal werkers en hun cliënten



‘Samenwerken met andere hulpverleners of hulpverleningsorganisaties’ is een belangrijk uitgangspunt van het ‘Generalistisch Werkt’-project. We verwachten niet dat jobcoaches (of andere sociaal werkers) hun cliënten bijstaan bij al de ondersteuningsnoden die deze cliënten hebben. Het is echter wel de bedoeling dat zij hun cliënten op weg kunnen helpen richting diensten of hulpverleningsorganisaties die deze gespecialiseerde ondersteuning wél kunnen bieden. Om deze reden hebben we de focus van de tweede onderzoeksfase gericht op het meso- of organisatieniveau. Op basis van focusgroepen met generalisten, jobcoaches en cliënten, ontwikkelden we een handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. In het handelingskader bieden we de jobcoaches en beleidsmedewerkers van De Ploeg en Weerwerk Activering (of van andere organisaties) handvatten en strategieën aan voor een vlotte en constructieve samenwerking.

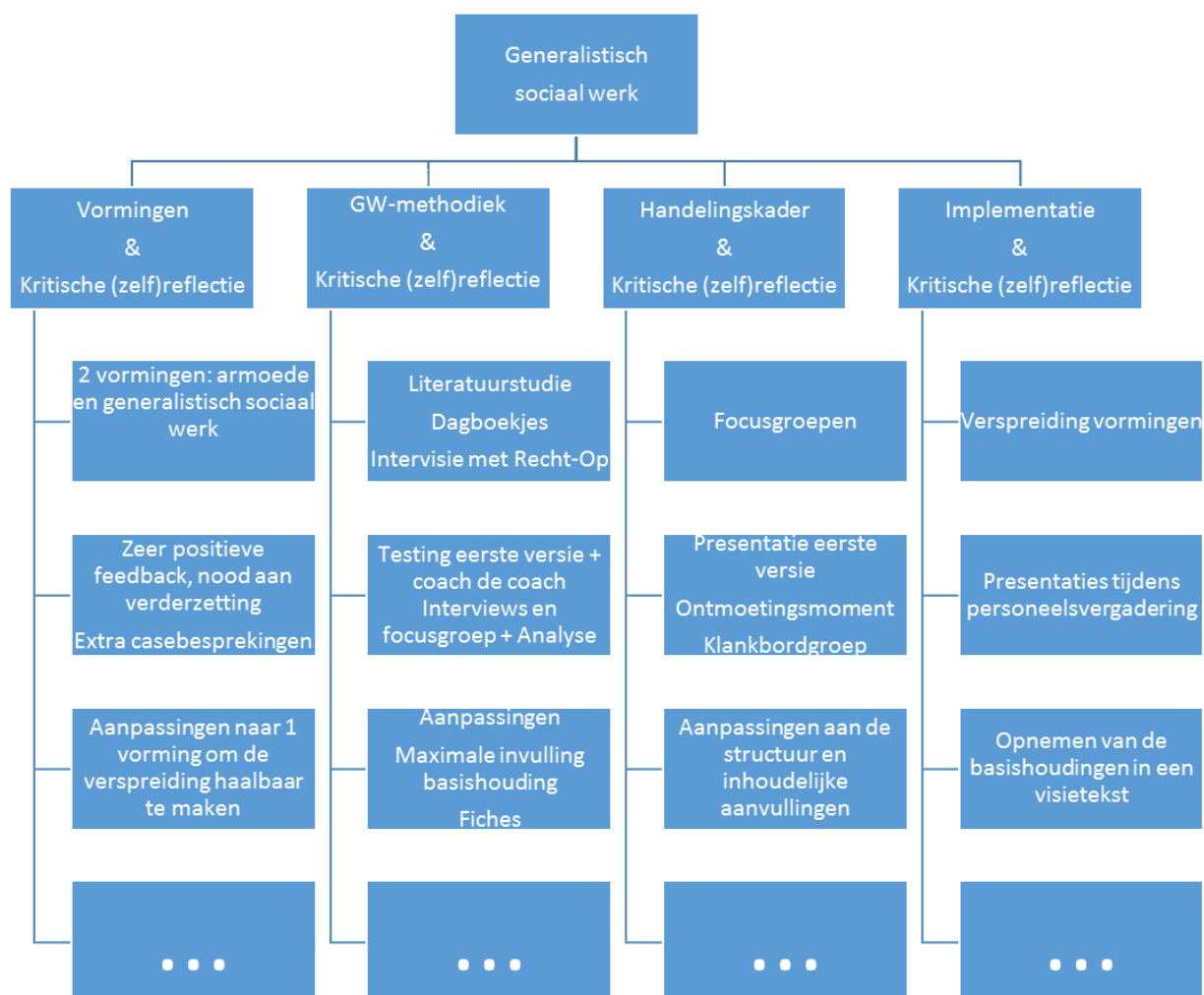
Fase 2: Het mesoniveau of de samenwerking tussen sociaal werkers en hulpverleningsorganisaties



We gebruiken de bovenstaande schema's om de verschillende fasen en onderdelen van ons actieonderzoek op een heldere manier voor te stellen. Het onderzoek heeft echter niet zo een zuiver lineair verloop gekend. Wij zijn doorheen de tweede fase van het onderzoek nog regelmatig bezig geweest met aanpassingen van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek en het op punt stellen van het vormingspakket blijft een voortdurend ontwikkelingsproces. In de volgende paragraaf analyseren we enkele 'onderzoeksspiralen' of 'onderzoekslijnen' van ons actieonderzoek. We beschrijven de voornaamste 'onderzoeksspiralen' uit ons onderzoek en benadrukken de onderlinge verwevenheid ervan.

3.2.2. Verscheidene 'onderzoeksspiralen'

Gebruikmakend van het idee van de 'actieonderzoeksspiraal', ontwikkeld door Kemmis & McTaggart (2000, 2007), onderscheiden we binnen ons actieonderzoek meerdere 'onderzoeksspiralen' of 'onderzoekslijnen' gericht op het binnenbrengen van generalistisch sociaal werk bij specialistische organisaties. In het onderstaande schema bieden we een overzicht van de voornaamste 'onderzoeksspiralen'.



Een eerste onderzoeksspiraal is gericht op de vormingen over armoede en over generalistisch sociaal werk. Deze vormingen zijn ontworpen aan het begin van het project voor de jobcoaches van het proefteam. Beide vormingen waren bedoeld om een bewustwordingsproces op gang te brengen bij de jobcoaches en om hen te informeren over de mechanismen van armoede en over de principes van generalistisch sociaal werk. Tijdens het verdere verloop van het project hebben we de twee vormingen samengevoegd tot een algemene vorming. Deze algemene vorming is dan verspreid over de andere teams van De Ploeg en Weerwerk Activering. Doorheen het project is gebleken dat de vormingen en bijhorende casebesprekingen een enorme impact hebben gehad op de jobcoaches van het proefteam. De jobcoaches, zowel die van het proefteam als de andere jobcoaches die reeds deelnamen aan de vormingen, ervaren deze contactmomenten met mensen van de doelgroep als echte leermomenten of zelf als eyeopeners. In hun feedback beklemtoonden ze de meerwaarde die gecreëerd wordt door de inbreng van de mensen van de doelgroep.

Een tweede ‘onderzoeksspiraal’ heeft betrekking op de ontwikkeling en implementatie van de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek. Het doel van deze ‘onderzoekslijn’ is het ontwikkelen van een werkwijze die jobcoaches laat uitgaan van een ‘generalistische basishouding’ zodat zij rekening houden met de complexe noden van hun cliënten. Deze methodiek heeft het doel de dienstverlening binnen De Ploeg en Weerwerk Activering (of binnen andere organisaties die de methodiek willen implementeren) beter af te stemmen op mensen in armoede. Bij het ontwerpen van de methodiek baseerden we ons op de *verkennende literatuurstudie* en op de *analyse van dagboekjes* die we afnamen van de jobcoaches uit het proefteam. Daarnaast bestudeerden we verscheidene leerboeken en andere methodieken over het begeleiden van mensen in armoede en we hebben er nuttige tips en leidraden aan ontleend. Meermaals toetsten we de inhoud en vorm van de methodiek af bij zowel mensen van de doelgroep als bij jobcoaches. Hiervoor gebruikten we verschillende onderzoeksmethoden waaronder focusgroepen en interviews en ook maakten we telkens analyses van deze evaluatiemomenten. De bevindingen uit deze analyses leerden ons dat de inhoud van onze ‘Generalistisch- Werkt’-methodiek in lijn ligt met de prioriteiten bij een begeleidingstraject, d.w.z. de zaken die zowel jobcoaches als cliënten belangrijk vinden. We brachten geen grote inhoudelijke aanpassingen aan, maar gebruikten de inzichten uit de evaluatiemomenten om de methodiek te verrijken. Daarnaast kregen we echter wel belangrijke feedback over de vorm van de methodiek. Voor de jobcoaches was de methodiek niet werkbaar genoeg om toe te passen in de praktijk. In opvolging van deze feedback hebben we praktische fiches ontwikkeld waarin we de voornaamste inhoud uit onze methodiek ‘hapklaar’ presenteren voor de jobcoaches.

Een derde ‘onderzoeksspiraal’ doelt op de ontwikkeling en implementatie van het ‘handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties’. Het handelingskader is gericht op de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties met het oog op een gepaste begeleiding van cliënten met verschillende ondersteuningsnoden. Door middel van focusgroepen hebben we zicht gekregen op knelpunten en succesfactoren bij de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. Op basis van de bevindingen uit deze focusgroepen maakten we een analyse met daarbij een handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. De talrijke aandachtspunten die aan bod zijn gekomen tijdens de focusgroepen stellen we in het handelingskader voor als succesfactoren en handvatten voor een constructieve samenwerking binnen het sociaal werk. Deze succesfactoren en handvatten kunnen sociaal werkers ondersteunen bij de vervulling van de verscheidene rollen die zij opnemen in het samenwerkingsproces. In het handelingskader maken we een onderverdeling tussen succesfactoren en handvatten voor sociaal werkers en handvatten of succesfactoren voor beleidsmedewerkers of voor het organisatieniveau. Een eerste versie van het handelingskader hebben we tijdens een ontmoetingsmoment met zowel generalisten, jobcoaches als mensen van de doelgroep

afgetoetst. Hetzelfde deden we tijdens een klankbordgroep met medewerkers van eerstelijns hulpverleningsorganisaties. Op basis van de feedback uit deze samenkomsten hebben we het handelingskader aangepast.

Een vierde ‘onderzoeksspiraal’ heeft betrekking op de implementatie en verspreiding van generalistisch sociaal werk over de bredere organisaties heen. Een belangrijk aspect hierbij was de ‘Generalistisch Werkt’-vorming. Om praktische redenen zijn de vorming over armoede en de vorming over generalistisch sociaal werk samengevoegd tot een algemene vorming waarin de kerninhoud van beide vormingen vervat zit. Doorheen het verloop van het project hebben de andere teams van jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering stelselmatig deze vorming gevolgd. Binnen De Ploeg is er nog op andere manieren aandacht besteed aan de implementatie en verspreiding van de ‘Generalistisch Werkt’-principes. Tijdens de personeelsvergadering is de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek voorgesteld aan al de personeelsleden. Daarnaast is er een visietekst opgesteld waarin de basisprincipes uit de generalistische werkwijze expliciet onderschreven worden. Door het opstellen van de visietekst spelen ze bij De Ploeg in op enkele bevindingen uit de analyse van de interviews. Meerdere jobcoaches hadden namelijk aangegeven nood te hebben aan een kader rond het ‘generalistisch werken’.

Onder iedere onderzoekslijn plaatsen we in het schema drie punten om aan te duiden dat er nog ruimte is voor verdere trajectstappen. Zulke trajectstappen kunnen bijvoorbeeld dienen ter optimalisering van de methodiek, de vorming en het handelingskader en voor de verdere implementatie en verspreiding van generalistisch sociaal werk binnen de participerende organisaties.

3.2.2.1. Onderlinge verbondenheid

In het bovenstaande schema lijkt het alsof de onderzoeksspiralen afzonderlijke processen zijn, elk met een lineair verloop, maar dat is niet het geval. Net als Kemmis & McTaggart (2000) aangeven, hebben de ‘onderzoeksspiralen’ eerder een vloeiend, open en responsief verloop. In het schema hebben we deze onderlinge verwevenheid niet weergegeven, maar er is wel degelijk sprake van een meervoudige beïnvloeding tussen de verschillende ‘onderzoekslijnen’. De inzichten uit de verschillende ‘onderzoeksspiralen’ bouwen verder op elkaar. Op die manier was de verkennende literatuurstudie, die we maakten aan het begin van het project, zowel een inspiratiebron voor de vorming over generalistisch sociaal werk als een fundament van de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek. Hetzelfde geldt voor de resultaten van de analyse van de dagboekjes, de analyse van de interviews en de analyse van de focusgroepen. We gebruikten deze inzichten meermaals bij de ontwikkeling en optimalisering van de methodiek en het handelingskader en bij de implementatie van de generalistische werkwijze over de bredere organisaties.

3.2.2.2. Kritische (zelf)reflectie

In het schema met de verschillende ‘onderzoeksspiralen’ hebben we ‘kritische (zelf)reflectie’ vermeld op elke ‘onderzoekslijn’. Met ‘kritische (zelf)reflectie’ verwijzen we zowel naar dialoogmomenten waarop de participanten van ons onderzoek kritisch nadachten over hun sociaalwerkpraktijk als naar een bewustwordings- en ontwikkelingsproces van deze participanten. Binnen elke ‘onderzoeksspiraal’ vonden er dialoogmomenten (met mogelijkheden tot ‘kritische (zelf)reflectie’) plaats. Tijdens deze dialoogmomenten creëerden we ‘omstandigheden’ waarin jobcoaches en cliënten uitgenodigd werden om kritisch na te denken over de specialistische manier van werken, over de effecten ervan op cliënten en over mogelijkheden om meer generalistisch te werken. Voorbeelden van deze dialoogmomenten zijn de vormingen, de focusgroepen en de intervisiemomenten, maar ook de dagboekjes en interviews. Zelfs de voorstelling van de methodiek tijdens de personeelsvergadering zien we als een moment waarop we kritische (zelf)reflectie stimuleerden. Bij het invullen van dagboekjes en tijdens de interviews werden de jobcoaches gestimuleerd om stil te staan bij de eigen werkwijze en om hierover te reflecteren. Essentieel hierbij is dat deze dialoogmomenten niet enkel zorgden voor ‘omstandigheden’ om kritisch te reflecteren, maar dat ze er ook voor zorgden dat effectieve actie gestimuleerd werd, want theorie of inzichten zonder actie zijn betekenisloos, net als actie zonder reflectie blind is (Bradbury & Reason, 2013).

Binnen ons actieonderzoek gingen de momenten van kritische (zelf)reflectie, de momenten waarop we nieuwe inzichten verworven, gepaard met effectieve acties in lijn met deze inzichten: de implementatie van generalistisch sociaal werk binnen de specialistische organisaties De Ploeg en Weerwerk Activering en simultaan de ontwikkeling van de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek. Deze werkwijze komt overeen met hoe Kemmis & McTaggart (2007) actieonderzoek beschrijven. Zij spreken over een sociaal en educatief proces waarbij een forum wordt gecreëerd waarin participanten elkaar ‘ontmoeten’ én gezamenlijk hun praktijk ‘herconstrueren’. Binnen ons project zien we de ‘kritische (zelf)reflectie’ als een overkoepelende ‘onderzoeksspiraal’ of ‘onderzoekslijn’. Doorheen het actieonderzoek werden de jobcoaches en cliënten uitgenodigd tot dialoog- en reflectiemomenten en kregen zij de kans om de werkwijze binnen De Ploeg en Weerwerk Activering mee vorm te geven. Op die manier werd het bekomen van nieuwe inzichten gecombineerd met effectieve acties in lijn met deze inzichten.

3.2.3. Meerdere onderzoeksmethoden

Zoals aangegeven in het eerste methodologisch deel, gaat actieonderzoek hand in hand met een methodisch pluralisme en lijkt het design van een actieonderzoek vaak op dat van een kwalitatief onderzoek (Moxeley, 2013; Bradbury & Reason, 2001). Doorheen de verschillende onderzoeksfasen

hebben we gebruik gemaakt van verscheidene kwalitatieve onderzoeksmethoden. Deze methodes hebben we reeds aangehaald in de bovenstaande paragrafen en schema's. Hieronder gaan we kort in op de dagboekjes, op de interviews en op de focusgroepen. We beperken ons in deze paragraaf tot een beschrijving van de onderzoeksopzet. In het resultatengedeelte bieden we telkens een uitgebreide analyse van de onderzoeksresultaten die we bekomen hebben door middel van deze onderzoeksmethoden.

Om zicht te krijgen op de manier van werken binnen De Ploeg en Weerwerk Activering, hebben we het proefteam van jobcoaches dagboekjes laten invullen. Gedurende een maand hebben de deelnemende jobcoaches wekelijks een dagboekje ingevuld. In totaal verzamelden we negenendertig ingevulde dagboekjes. Bij het invullen van deze dagboekjes werd de jobcoaches gevraagd om een cliëntcase voor de geest te halen van de voorbije week, waarbij de cliënt ondersteuningsnoden had op meerdere levensdomeinen. Aan de hand van enkele vooropgestelde vragen bekeken we in welke mate de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering reeds generalistisch werkten en in welke mate zij daarbij knelpunten ondervonden.

De interviews die we afnamen van de jobcoaches en de cliënten hadden als doel de eerste versie van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek en het verloop van het project te evalueren. Aan de hand van semigestructureerde interviews hebben we in totaal twaalf jobcoaches en acht cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering bevestigd. We hebben de jobcoaches vragen gesteld over verscheidene onderwerpen die betrekking hebben op de begeleidingsmethodiek en op het project. De belangrijkste vraag tijdens deze interviews had betrekking op wat de jobcoaches belangrijk vinden om aandacht aan te besteden tijdens begeleidingstrajecten. Ook tijdens interviews met cliënten hebben we onderzocht aan welke zaken cliënten belang hechten tijdens een begeleidingstraject. Om dit te weten te komen, vroegen we aan de cliënten waaraan een goede jobcoach aandacht moet besteden bij het begeleiden van cliënten. Zowel de jobcoaches als de cliënten kregen bij de algemene vraag telkens de mogelijkheid om vrij te antwoorden. Nadien stelden we meerde bijvragen om een duidelijk zicht te krijgen op prioriteiten binnen een begeleidingstraject.

Naast de dagboekjes en de interviews, hebben we meerdere focusgroepen georganiseerd doorheen het actieonderzoek. De eerste focusgroep die we organiseerden, stond ook in het teken van de evaluatie van de eerste versie van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek. Hiervoor brachten we een groep cliënten van De Ploeg samen en bespraken aan de hand van stellingen de hoofdlijnen van de methodiek. In de tweede fase van het project hebben we zes focusgroepen georganiseerd, twee met generalisten, twee met jobcoaches en twee met mensen van de doelgroep. Tijdens deze zes focusgroepen hebben we onderzocht waarom sociaal werkers (generalisten en

jobcoaches/specialisten) samenwerken met andere hulpverleningsorganisaties. Daarnaast polsten we naar praktijkervaringen uit het sociaal werk en focusten we op moeilijkheden of knelpunten die zich manifesteren bij de samenwerking met andere sociaal werkers van andere hulpverleningsorganisaties, maar ook op strategieën of succesfactoren om deze moeilijkheden aan te pakken.

In de volgende paragraaf verdiepen we ons in het participatieve proces van kennisproductie binnen ons actieonderzoek. Doorheen het onderzoeksproces zijn alle partijen van het partnerschap actief betrokken bij de plannings-, de uitvoerings- en de evaluatiefasen van de verscheidene onderzoeksstappen. We beschrijven de dagboekjes, de interviews en de focusgroepen als momenten van kritische (zelf)reflectie. Tijdens deze momenten creëerden we een forum waarin verschillende vormen van kennis elkaar op een evenwaardige manier ontmoetten.

3.2.4. Participatief karakter van ons actieonderzoek

In het eerste methodologische deel stelden we dat actieonderzoek gericht is op het verbeteren van ‘problematische’ situaties én op het bekomen van nieuwe inzichten. Dit geldt ook voor ons onderzoek. Terwijl we jobcoaches ondersteunden bij de begeleiding van mensen die leven in armoede, verworven we gelijktijdig nieuwe inzichten over manieren waarop we de principes uit het generalistisch sociaal werk kunnen implementeren bij specialistische hulpverleningsorganisaties. Deze combinatie van het verwerven van nieuwe inzichten en het ondernemen van actie in lijn met deze nieuwe inzichten, gebeurde binnen ons actieonderzoek telkens op een participatieve manier. Ons actieonderzoek is een samenwerkingsproject tussen de wetenschap en de sociaalwerkpraktijk (sociaal werkers en de doelgroep). Deze manier van onderzoek voeren, verschilt van een eerder traditionele onderzoeksbenadering waarbij onderzoekers de praktijk van bovenaf bestuderen, een ‘nieuwe manier van werken’ ontwikkelen en dan deze werkwijze voorschrijven aan praktijkwerkers. Nadien is het aan praktijkwerkers om de nieuwe manier van werken toe te passen bij de begeleiding van hun cliënten. Ons actieonderzoek, net als actieonderzoek in het algemeen, wijkt hiervan af: het is namelijk geen onderzoek *op* mensen, maar onderzoek *met* mensen (Bardbury & Reason, 2013). Binnen ons onderzoek wordt ‘een nieuwe manier van werken’ ontwikkeld in samenwerking met de praktijk én de doelgroep. Dit laatste is van essentieel belang binnen het ‘Generalistisch Werk’t-project. Doorheen de verschillende fasen van ons project is ‘het betrekken van de doelgroep’ een belangrijk uitgangspunt geweest. Participatie van de doelgroep is namelijk een kernwaarde binnen het generalistisch sociaal werk en het is tegelijkertijd een belangrijke basishouding binnen de ‘Generalistisch Werk’t-methodiek.

3.2.4.1. Het partnerschap, de projectgroep en de stuurgroep

Het participatief karakter is fundamenteel aan ons actieonderzoek en dit komt tot uiting in het partnerschap dat reeds werd aangegaan bij het opstellen van de projectaanvraag. We spraken al

enkele malen over dit partnerschap tussen het sociaal werk (De Ploeg en Weerwerk Activering), de doelgroep (Recht-Op) en de academische wereld (Universiteit Antwerpen). Aan de start van het project vaardigde elke organisatie uit het partnerschap een medewerker af die doorheen het actieonderzoek als ‘ambassadeur’ zou fungeren. Van Regenmortel et al. (2016) zien ‘ambassadeurs’ als brugfiguren die binnen de organisatie waarin zij werken een draagvlak creëren voor het actieonderzoek. Deze brugfiguren zijn het aanspreekpunt voor hun collega’s betreffende het actieonderzoek en zorgen voor de verspreiding van de onderzoeksresultaten doorheen hun organisaties.

In ons actieonderzoek vormden deze ‘ambassadeurs’ de ‘projectgroep’, een overlegplatform om het verloop van het actieonderzoek op te volgen. Vanuit De Ploeg en Weerwerk Activering namen twee jobcoaches deel aan de ‘projectgroep’. Een projectwerker, gespecialiseerd in het thema dienstverlening, was de ‘ambassadeur’ vanuit Recht-Op. Bij de bespreking van belangrijke stappen binnen het project, zoals de ontwikkeling van de eerste versie van de methodiek, nam ook een ervaringsdeskundige van Recht-Op deel aan de ‘projectgroep’. De onderzoeker die vanuit de Universiteit Antwerpen, de academische wereld binnen het project vertegenwoordigde, heeft een achtergrond als jobcoach bij De Ploeg. Dankzij deze achtergrond was de onderzoeker reeds bekend met de eerder specialistische activeringsector en met de specifieke werking binnen De Ploeg. Daarnaast had de onderzoeker als jobcoach reeds persoonlijke ervaring opgedaan bij het begeleiden van mensen met noden op verschillende levensdomeinen.

Verder was er binnen het ‘Generalistisch Werkt’-project ook een ‘stuurgroep’ waarin het actieonderzoek werd opgevolgd. De leden van dit overlegplatform waren directieleden of beleidsmedewerkers van de organisaties uit het partnerschap. Deze ‘stuurgroep’ kwam minder frequent samen dan de ‘projectgroep’ en was minder gericht op het inhoudelijk proces. Tijdens deze overlegmomenten werden eerder algemene of praktische aangelegenheden van het project besproken. Toch was het mogelijk om bevindingen of resultaten uit het actieonderzoek voor te leggen aan de leden van de ‘stuurgroep’, waardoor deze directieleden en beleidsmedewerkers regelmatig als klankbord dienden.

Tijdens de samenkomsten van de ‘projectgroep’ en de ‘stuurgroep’ werd het actieonderzoek vormgegeven en opgevolgd. Op die manier zorgden we ervoor dat zowel tijdens de ontwikkelings- of planningsfasen, de uitvoerings- of actiefasen als tijdens de evaluatie- of reflectiefasen telkens alle partijen van het partnerschap vertegenwoordigd waren. We spreken over fasen (meervoud) omdat we elke ‘onderzoeksspiraal’ van onze studie zien als een stroom van kleinschalige en elkaar opvolgende interventies (Waterman et al., 2001).

3.2.4.2. Participatieve kennisproductie

Het participatief karakter van ons actieonderzoek gaat verder dan het partnerschap en de 'projectgroep'. We beschreven hierboven reeds uitvoerig het proces van kritische (zelf)reflectie. Doorheen ons actieonderzoek stimuleerden we jobcoaches en mensen van de doelgroep om te reflecteren over hun ervaringen met specialistisch en generalistisch sociaal werk. Bij het invullen van de dagboekjes en bij het afnemen van de interviews kunnen we spreken van kritische zelfreflectie, maar bij de vormingen, bij de casebesprekingen en bij de focusgroep organiseerden we echte momenten van kritische groepsreflectie (natuurlijk kan men deze groepsreflectie niet los zien van kritische zelfreflectie). Tijdens deze dialoogmomenten werd de kennis van de jobcoaches, de kennis van de mensen van de doelgroep en soms ook wetenschappelijke kennis, samengebracht in een forum. Op die manier kan er, als een collectief, onder andere nagedacht worden over de knelpunten en de succesfactoren van een specialistische of een generalistische aanpak van een begeleidingstraject.

Zowel de momenten van kritische groeps- en individuele (zelf)reflectie als het schrijven van de analyses en de besprekingen ervan tijdens de 'projectgroep' en de 'stuurgroep', zien we als de momenten waarop we nieuwe inzichten verworven hebben: de momenten van kennisproductie. Aangezien er tijdens deze momenten van kennisproductie een actieve samenwerking bestond tussen mensen van de doelgroep, de jobcoaches en ons als wetenschappers, spreken we van een proces van participatieve kennisproductie. Tijdens dit proces zijn we uitgegaan van verschillende vormen van kennen. In ons actieonderzoek combineerden we praktijkkennis, ervaringskennis en wetenschappelijke kennis. In lijn met de principes van een actieonderzoek, werden deze verschillende vormen van kennis op een evenwaardige manier gebruikt doorheen alle fasen van ons actieonderzoek.

3.2.4.3. Het ontmoetingsmoment

Het 'ontmoetingsmoment' is een goede illustratie van een dialoogmoment waarop we omstandigheden creëerden voor kritische (zelf)reflectie en ons tegelijkertijd engageerden in een proces van participatieve kennisproductie. Tijdens dit 'ontmoetingsmoment' hebben we generalisten, jobcoaches en mensen van de doelgroep uitgenodigd om de resultaten van de analyse van de focusgroepen voor te stellen en om enkele bevindingen verder uit te diepen. Alle deelnemers van het 'ontmoetingsmoment' hadden ook deelgenomen aan de 'focusgroepen met betrekking tot de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties'. Na de presentatie van de analyse hebben we ons toegelegd op drie thema's: moeilijkheden bij een doorverwijzing, de cliënt centraal stellen bij een cliëntoverleg en de invulling van de rol als ankerfiguur. De nieuwe inzichten die zijn voortgekomen uit dit ontmoetingsmoment hebben we gebruikt om de handvatten en succesfactoren uit het 'handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties' aan te vullen.

In de volgende en laatste paragraaf van het methodologisch gedeelte, maken we een beknopte synthese van de methodologie en onderzoeksbenadering binnen ons actieonderzoek. Dit doen we door ons actieonderzoek te positioneren binnen de typologie van actieonderzoek door Hart & Bond (1995).

3.2.5. Besluit

Doorheen dit tweeledig methodologiegedeelte van het wetenschappelijk rapport maakten we een grondige analyse van de onderzoeksopzet en het onderzoeksproces van het actieonderzoek dat we voerden binnen het 'Generalistisch Werkt'-project. In het eerste methodologisch deel verdiepten we ons in de wetenschappelijke literatuur en beschreven we enkele typerende kenmerken van actieonderzoek. De inzichten uit het eerste methodologisch deel hebben we in het tweede methodologisch deel aangewend om ons eigen actieonderzoek en de door ons gehanteerde methodologie te beschrijven. In deze laatste paragraaf situeren we ons actieonderzoek binnen de typologie van Hart & Bond (1995) en daarnaast gaan we in op de wetenschapsfilosofie achter ons actieonderzoek.

Als we het 'Generalistisch Werkt'-onderzoek binnen de typologie van Hart & Bond (1995) plaatsen, kunnen we stellen dat ons actieonderzoek zowel 'organisationeel', 'professionaliserend' als 'empowerend' is. Door het implementeren van de principes van het generalistisch sociaal werk binnen De Ploeg en Weerwerk Activering (of andere organisaties die onze 'Generalistisch Werkt'-methodiek willen toepassen), mikken we op het aanbrengen van veranderingen binnen specialistische organisaties (organisationeel). Met de 'Generalistisch Werkt'-methodiek willen we jobcoaches ondersteunen bij de ontwikkeling van meer deskundigheid bij het begeleiden van cliënten met diverse ondersteuningsnoden (professionaliserend). Als jobcoaches of andere hulpverleners uitgaan van de 'generalistische basishouding', de kern van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek, stimuleren zij cliënten om meer zeggenschap over het eigen begeleidingstraject te verwerven. Cliënten worden uitgenodigd om actief te participeren en om zelf prioriteiten te bepalen. Op die manier krijgen cliënten meer grip op en controle over hun eigen situatie (empowerend). We kunnen dus stellen dat ons actieonderzoek samengaat met een dynamische invulling van de typologie van Hart & Bond (1995).

Zoals aangegeven in het eerste methodologisch deel is de wetenschapsfilosofie achter actieonderzoek opgebouwd uit elementen van verschillende filosofische of wetenschapsstromingen. Elk van deze stromingen staat kritisch tegenover de manier waarop er in de traditionele wetenschappen aan kennisproductie wordt gedaan en tegenover de ongelijke machtsverhoudingen binnen het proces van kennisproductie. Doorheen het methodologisch kader spraken we meermaals over de participatieve vorm van kennisproductie eigen aan (ons) actieonderzoek, over de gelijkwaardige vormen van kennen

en over het overbruggen van de kloof tussen wetenschap en praktijk. Op systematische wijze hebben we in ons actieonderzoek getracht om alle participanten te betrekken bij het proces van kennisproductie. De ‘Generalistisch Werkt’-methodiek en het ‘handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties’ zijn resultaten van een samenwerkingsproces tussen het sociaal werk, de doelgroep en de academische wereld. Het betrekken van alle partijen, maar vooral het betrekken van de doelgroep, was een fundamenteel uitgangspunt bij alle fasen en stappen van het onderzoeksproces.

Binnen ons actieonderzoek breken we nog op andere gebieden met een traditionele wetenschapsinstek. Het ‘Generalistisch-Werkt’-project is niet gericht op het in kaart brengen van de situatie van het sociaal werk of meer specifiek de situatie binnen De Ploeg en Weerwerk Activering, maar wel op het veranderen van die situatie. Zoals reeds aangegeven, streven we ernaar om sociaalwerkpraktijk van de specialistische jobcoaches te veranderen door hen effectief meer generalistisch te laten werken. Daarnaast krijgt het ‘kennen door te doen’ binnen ons onderzoek voorrang op ‘het kennen door te denken’. Meermaals hebben de jobcoaches van het proefteam de door ons uitgewerkte methodieken en instrumenten getest in hun praktijk. Hetzelfde geldt voor het vormingspakket dat een dynamisch resultaat vormt van een blijvend ontwikkelings- en uitoefeningsproces.

Op het ‘experimenteel-sociaal constructivistisch continuüm’ (Hart & Bond, 1995; Fern, 2010) plaatsen we ons actieonderzoek aan de zijde van de sociaal constructivistische onderzoekstraditie. Doorheen ons actieonderzoek hebben we bestudeerd hoe ‘begeleidingstrajecten’ ervaren worden, aan welke elementen belang wordt gehecht en waarom er belang wordt gehecht aan deze elementen. Telkens hebben we de belevenissen en ervaringen van zowel jobcoaches als van cliënten onderzocht. Dit deden we vanuit de vooronderstelling van een verschil in referentiekader of leefwereld tussen beide groepen. We kunnen stellen dat we binnen ons onderzoek op zoek zijn gegaan naar betekenissen en interpretaties binnen het sociale systeem van de ‘activeringsbegeleiding’ of breder, binnen het sociale systeem van het ‘sociaal werk’. In lijn met het sociaal constructivisme en het postpositivisme, zijn we binnen ons actieonderzoek uitgegaan van de sociale constructie van de realiteit en de aanwezigheid van meerdere geconstrueerde realiteiten.

We sluiten dit methodologisch kader af met aan te geven dat actieonderzoek samengaat met een expliciete waarde-oriëntering die gericht is op sociale vooruitgang en sociale gelijkheid, hetgeen ook geldt voor ons actieonderzoek. We gaan uit van een structurele benadering van armoede en schuiven het generalistisch sociaal werk naar voor als tegenbeweging tegen de uitsluitingsmechanismen in de samenleving.

4. Resultaten

In dit deel van het rapport bieden we een overzicht van de onderzoeksresultaten van ons actieonderzoek. Doorheen de volgende paragrafen presenteren we de verschillende analyses die we gemaakt hebben gedurende het onderzoeksproject. Het zijn telkens analyses van belangrijke stappen uit het actieonderzoek.

De eerste analyse heeft betrekking op de dagboekjes die we afnamen van de jobcoaches van het proefteam. Door de analyse van de dagboekjes krijgen we zicht op de manier waarop de jobcoaches werken met cliënten die noden ondervinden op verschillende levensdomeinen. We stellen dat de jobcoaches reeds generalistisch trachten te werken, maar dat zij hierbij meerdere knelpunten ervaren.

De tweede en derde analyse zijn gemaakt van de interviews die we afnamen van de jobcoaches en de cliënten. Deze interviews namen we af tijdens de testperiode waarin de jobcoaches aan de slag waren gegaan met een eerste versie van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek. In de analyse van de interviews van de cliënten zit ook een aparte beschrijving van de focusgroep die we organiseerden met cliënten van De Ploeg. Doorheen de twee analyses krijgen we een goed zicht op de aspecten waaraan jobcoaches en cliënten belang hechten bij een begeleidingstraject. De bevindingen uit deze analyses voegen we samen in een algemeen besluit van de analyses van de interviews.

De vierde analyse maakten we van focusgroepen over de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. In totaal organiseerden we zes focusgroepen: twee met generalisten, twee met jobcoaches en twee met mensen van de doelgroep. Doorheen de analyse van deze focusgroepen krijgen we een goed zicht op de knelpunten en succesfactoren bij de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. In het laatste deel van de analyse vormen we de succesfactoren om tot een praktisch handelingskader.

Zoals aangegeven in de inleiding van dit rapport presenteren we telkens de volledige analyses met bijhorende inleiding en besluit. De producten van ons actieonderzoek die grotendeels voortkomen uit deze analyses, met name de 'Generalistisch Werkt'-methodiek, de instrumentenlijst, de fiches en het handelingskader, voegen we, omwille van hun omvang niet toe aan het wetenschappelijk rapport.

4.1. Analyse dagboekjes

In het kader van het ESF project 'Generalistisch Werkt' hebben een team van jobcoaches van De Ploeg, een jobcoach van Weerwerk Activering en een stafmedewerker van Weerwerk Activering gedurende één maand wekelijks een dagboekje ingevuld. In deze dagboekjes beschrijven de jobcoaches een case waarbij de cliënt verschillende noden ervaart op meerdere levensdomeinen. In het eerste deel van de

analyse van de dagboekjes bestuderen we de verschillende levensdomeinen waarop de cliënten noden ondervinden. In het tweede gedeelte van de analyse van de dagboekjes gaan we na of de jobcoaches in hun begeleiding reeds generalistisch te werk gaan. We analyseren of en hoe de jobcoaches zicht krijgen op de verschillende noden van de cliënten en op welke manier ze generalistisch te werk gaan. In een derde en laatste onderdeel van de analyse krijgen we zicht op knelpunten die de jobcoaches ondervinden als ze pogingen ondernemen om generalistisch te werken. We eindigen met een besluit waarin we een overzicht geven van de belangrijkste bevindingen.

4.1.1. Belang van generalistisch sociaal werk binnen De Ploeg en Weerwerk Activering

4.1.1.1. Levensdomeinen

De jobcoaches werd gevraagd om een cliëntcase te beschrijven waarbij de cliënt op meer levensdomeinen ondersteuning kan gebruiken dan enkel bij zijn of haar zoektocht naar werk. Sommige jobcoaches hebben zich bij de beschrijving van de cliëntcase beperkt tot kernwoorden. Andere jobcoaches hebben een meer uitgebreide omschrijving van de cliëntcase gegeven. In totaal hebben we negenendertig ingevulde dagboekjes. De cliënten die beschreven worden in de dagboekjes zijn in begeleiding bij De Ploeg of bij Weerwerk Activering. De cliënten zijn voornamelijk werkzoekenden die deelnemen aan een activeringstraject. In enkele gevallen zijn de cliënten reeds aan het werk en zijn ze in begeleiding bij De Ploeg of Weerwerk Activering omdat ze deelnemen aan een vorm van arbeidsbegeleiding.

4.1.1.1.1. Domein tewerkstelling

De jobcoaches vermelden bij meerdere cliëntcases een nood bij de cliënt die te maken heeft met zijn of haar zoektocht naar werk. Het gaat dan voornamelijk over problemen die opduiken bij specifieke vormen van ondersteuning door de jobcoaches of tijdens de stappen in het traject van de cliënt:

“Kreeg telefoon van de moeder. Haar zoon wil graag werken, maar heeft nog geen arbeidslabel in zijn VDAB- dossier. Zij belde omdat hij moeilijk kan telefoneren naar vreemden. Hij wil graag gaan werken omdat hij graag alleen wil gaan wonen. Moeder geeft aan dat hij iets omhanden nodig heeft om niet in zichzelf teruggetrokken te worden.”

In het voorbeeld krijgt een jobcoach telefoon van de moeder van een cliënt. De jobcoach heeft voor de cliënt een arbeidslabel aangevraagd bij de VDAB. De cliënt is hierop aan het wachten. Dit arbeidslabel is nodig om te mogen werken in een maatwerkbedrijf, een bedrijf waar er extra ondersteuning op de werkvloer is. De cliënt in kwestie zit bij de VDAB in de bemiddelingsfase. In de bemiddelingsfase begeleidt de coach de cliënt richting werk.

Voor al de mensen die in begeleiding zijn bij De Ploeg of Weerwerk Activering is tewerkstelling een levensdomein waarbij zij ondersteuning kunnen gebruiken. In verdere paragrafen gaan we na in hoeverre de cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering ook op andere levensdomeinen noden ondervinden. Verder wordt ook bekeken op welke manier en in welke mate de jobcoaches reeds ondersteuning bieden aan de cliënten op de andere levensdomeinen. Hieronder geven we een overzicht van de overige levensdomeinen waarop de cliënten uit de cliëntcases noden ondervinden.

4.1.1.1.2. Financiële noden

Dit domein heeft voornamelijk betrekking op het inkomen van de cliënt of het ontbreken ervan. Verschillende cliënten uit de cases leven van een uitkering of een leefloon, anderen hebben zelfs geen recht op een leefloon. Sommige cliënten hebben een deeltijdse tewerkstelling. Meerdere coaches schrijven in de cases dat hun cliënt nood heeft aan ondersteuning op financieel gebied, net zoals in onderstaande case:

“De cliënt heeft vooral ondersteuning nodig bij financiële opvolging. Zij heeft recent een periode zonder woonst gezeten waardoor zij genoodzaakt was om bij haar dochter te verblijven. Ondertussen heeft zij terug een eigen onderdak, maar de huurprijs is zeer hoog naar eigen mening. Aangezien zij bij haar vorige woning er niet is in geslaagd om de huur op tijd te betalen, zijn wij van mening dat het belangrijk is om hier begeleiding bij te hebben. Dit om het in de toekomst te vermijden.”

Noden op het financieel domein zijn het meest voorkomend in de beschreven cliëntcases. Zowel cliënten die moeten leven van een bepaalde vorm van uitkering, als mensen met een loon uit werk, hebben het moeilijk om rond te komen met hun budget. De cliënt uit de onderstaande case heeft ook noden op het financieel gebied:

“Hij moet telkens met de trein komen. Eén keer vond hij zijn abonnement niet, dus heeft hij de auto genomen. Hierdoor was zijn weekbudget voor vervoer al snel opgebruikt. Financieel: cliënt zit in schuldbemiddeling via zijn advocaat. Omdat hij jaren niet heeft gewerkt is het niet evident om in te schatten hoeveel geld het hem zou kosten om dagelijks naar Antwerpen te komen met de trein. Hierdoor, en door de moeilijkheden met planning, was zijn budget heel snel op. Administratie + gedragsproblemen: cliënt staat op mutualiteit...”

De cliënt krijgt een uitkering van de mutualiteit en zit in schuldbemiddeling. Verder heeft hij het moeilijk met plannen en organiseren. Hij heeft zijn uitgaven verkeerd berekend en extra uitgaven moeten doen omwille van een slechte organisatie van zijn zaken. Uit dit citaat blijkt dus dat financiële

noden vaak hand in hand gaan met noden op andere levensdomeinen. Hierop komen we later nog terug.

4.1.1.1.3. Gezondheid

Veel van de jobcoaches geven aan dat hun cliënten met gezondheidsnoden worden geconfronteerd. De cliënten uit de cases hebben noden op het gebied van lichamelijke gezondheid en op het gebied van psychosociale gezondheid. Dit is geen onverwacht resultaat. Veel cliënten van De Ploeg worden omwille van gezondheidsredenen of de gevolgen ervan, aangemeld bij De Ploeg. In het volgende onderdeel gaan we in op cases met cliënten die noden hebben op het domein van de lichamelijke gezondheid, nadien gaan we in op de cases met cliënten die noden hebben op het domein van de psychosociale gezondheid.

4.1.1.1.3.1. Lichamelijke gezondheid

Veel van de cliënten uit de cliëntcases kampen met lichamelijke noden. De coaches beschrijven cliënten die bepaalde klachten of pijnen hebben, maar ook bijvoorbeeld een cliënt met een halfzijdige verlamming en een cliënt met een gehoorbeperking. Sommige cliënten kunnen omwille van hun gezondheidsnoden bepaalde beroepen niet meer uitoefenen of kunnen enkel terecht op aangepaste werkplaatsen:

“Door medische problemen is een tewerkstelling in groendienst niet meer realistisch. Privé zijn er verschillende problemen waardoor tewerkstelling onder lijdt.”

Een andere cliënt kan omwille van zijn gezondheidsnood enkel werken als het om een deeltijdse tewerkstelling gaat:

“Cliënt kan omwille van gezondheidsredenen slechts deeltijds werken. Hierdoor is zijn inkomen onvoldoende om zijn gezin met 4 kinderen als gezinshoofd te onderhouden. Uitzoeken of er een bijpassing in inkomen mogelijk is. Heeft hierbij ondersteuning nodig. Ook ondersteuning nodig bij solliciteren owv geen perfecte kennis Nederlands en beperkte computervaardigheden.”

De grens tussen de lichamelijke gezondheid en psychosociale gezondheid is niet altijd zeer duidelijk:

“S. is vast benoemd in het onderwijs, maar al ongeveer een jaar uit owv ‘ziekte’. Zij heeft officieel reuma en een burn out, maar ik zie vooral psychische problemen en mogelijks enkele diagnoses (NLD? ADHD? Hoogsensitief?). Ze heeft ook een sterke aanvaardingsproblematiek en heeft daar ondersteuning in nodig. S. heeft nood aan therapie/begeleiding, volgt deze ook, maar evolutie is moeizaam. We hebben het gevoel dat werk momenteel niet aan de orde is,

dat ze psychisch niet stabiel genoeg is daarvoor. Maar zij heeft ook nood aan iemand die haar hele 'traject' wat opvolgt en haar daar wat in kan sturen. Zelf is zij erg chaotisch, ongestructureerd, gaat over haar grenzen,... waardoor het voor haarzelf heel moeilijk is haar globale traject in handen te nemen. Zij maakt zich ook zorgen om haar financiële situatie, aangezien ze nu geen volwaardig loon heeft. Mogelijks wordt ze op medisch pensioen gezet, omdat ze al over haar wettelijke ziektedagen is. Ze is bang dat haar pensioen financieel onvoldoende is."

De cliënt in bovenstaande case is in ziekteverlof omwille van reuma en een burn-out. De jobcoach denkt dat het eerder om psychische problemen gaat. De domeinen van lichamelijke en geestelijke of psychosociale gezondheid zijn sterk verbonden met elkaar. Het is belangrijk dat jobcoaches weten dat psychische aandoeningen aan de basis kunnen liggen van lichamelijke pijn. Evenzeer kan lichamelijke pijn ook zorgen voor psychisch lijden. In het volgende onderdeel bekijken we het domein van de psychosociale gezondheid.

4.1.1.1.3.2. Psychosociale gezondheid

In verschillende cases beschrijven de jobcoaches cliënten die noden hebben op het domein van de psychosociale gezondheid. Het is niet het doel van dit onderdeel om dieper in te gaan op de verschillende psychosociale noden die de cliënten in de cases ondervinden, we geven louter een beschrijving. In sommige cases beschrijven de jobcoaches een situatie waarbij de cliënt psychosociale klachten vertoont of vermelden de jobcoaches zelfs expliciet dat de cliënten nood hebben aan psychische hulpverlening. Dit wordt op verschillende manieren onder woorden gebracht in de cliëntcases. In de cliëntcase hieronder geeft de jobcoach een beschrijving van de cliëntsituatie met psychosociale klachten:

"Kreeg vraag van de cliënt via onze contactinfo (vraag naar ondersteuning naar de Ploeg). Cliënt is 6 jaar in dienst bij dezelfde WG en heeft een jaar geleden een inzinking gehad. De directie beloofde haar een extra werkkraft en financiële voordelen. Dit is op heden nog niet aan haar toegekend. Ze heeft ook 2 jaar geleden een prematuur baby'tje gekregen. Ze is blijven werken en de laatste maanden slaapt ze niet meer, faalangstig, agressief, prikkelbaar. Een maand geleden is ze terug hervallen. Ze zijn financieel afhankelijk van haar loon. Wil niet meer terug. Maar vraagt zich af of ze wel klaar is voor een nieuwe werkervaring. Wacht af of haar ziekte nog verlengd wordt."

In een andere cliëntcase vermeldt de jobcoach de specifieke ziektebeelden of specifieke psychosociale noden van de cliënt. In deze case gaat het over een cliënt met depressies, sociale angsten en paniekaanvallen:

“Cliënt is 20 j geleden vanuit Georgië naar hier gekomen. Heeft daar Politicologie gestudeerd aan de universiteit. Diploma wordt hier niet erkend. Persoon heeft zware psychische problemen, meerdere depressies: gestart in Georgië door de uitzichtloosheid van het land, de politiek, van de maatschappij. Dit was reden dat hij naar België is gekomen - in de hoop hier wel een toekomst te kunnen opbouwen. Om dan tot constatacie te komen dat hij hier even weinig mogelijkheden heeft. Zijn familie heeft veel onbegrip omdat hij is weggegaan. Hij zit vast. Heeft hier bijna geen netwerk, behalve zijn zoontje en ex-vrouw (heel slecht contact met haar). Intellectueel sterk, maar de Nederlandse taal spreekt hij niet vlot. Noden: - sociale contacten: om meer Nederlands te praten en zo vlotter de taal te kunnen spreken + voor de verbondenheid - huisvesting: staat op wachtlijst voor sociale woning - inkomen: werkloosheidsuitkering; betaalt hiervan groot deel aan huur en alimentatie voor zijn zoontje - administratie: hij begrijpt alles van papieren dat hij krijgt, maar als hij zelf naar diensten belt verstaan ze hem niet waardoor hij niet de juiste hulp krijgt / geen hulp - opleiding: is hooggeschoold, maar is in België niets waard. Heeft nood aan intellectuele uitdaging. - psychologische problemen: sociale angsten, paniekaanvallen ...”

Stress is een ander voorbeeld van een psychosociale nood die in verschillende cliëntcases terugkomt. Ook in de case hieronder beschrijft de jobcoach een stressgevoelige cliënt:

“Cliënt die al ongeveer 10 jaar bij De Ploeg in begeleiding is via een speciaal project: PGB (Persoonsgebonden budget). Ik begeleid hem op de werkvloer, waar hij als vrijwilliger werkt. Deze persoon heeft een mentale beperking, ASS en is zeer stressgevoelig. Hij is 50 jaar oud en woont samen met zijn moeder. Tijdens het gesprek deze week vertelde hij dat zijn broer verweven zit in een scheiding en dat hij het hier zeer moeilijk mee heeft. Hij vertelde dat zijn moeder en zijn broer aan het overleggen zijn om het ouderlijke huis te verkopen zodat zijn broer zijn ex kan uitkopen. Hierdoor zal mijn cliënt samen met zijn moeder naar een nieuwe woning moeten zoeken. Ook dit gegeven geeft veel stress.”

In het laatste voorbeeld beschrijft de jobcoach een cliënt met de ontwikkelingsstoornis ASS, Autisme Spectrum Stoornis. In meerdere cliëntcases komt naar voor dat de cliënten ASS hebben of dat de jobcoaches een vermoeden hebben dat hun cliënt ASS heeft. De ‘ASS-noden’ of andere psychosociale noden gaan vaak gepaard met noden op andere levensgebieden. In bovenstaand voorbeeld kampt de

cliënt met een kluwen van problemen. De familiale noden van zijn broer zorgen voor noden op het financieel domein en het domein van huisvesting. De cliënt kan door zijn ASS en mentale beperking niet goed om met de situatie en ervaart veel stress.

4.1.1.1.4. Familie

Met het familiaal domein bedoelen we het gezin en de grotere familie. Gebeurtenissen binnen het gezin en de familie hebben een directe of indirecte invloed op de cliënt en diens traject naar werk. In meerdere cliëntcases die we reeds aangehaald hebben in deze analyse is de invloed van het familiaal domein reeds geïllustreerd:

“Familiale omstandigheden – hele familie in 1 huis en eigenlijk wil hij met zijn gezin alleen wonen. Hij heeft vele verantwoordelijkheden omdat hij de oudste zoon is, waar hij niet aan tegemoet kan komen, eerder beperkte capaciteiten”

Familiale noden zorgen voor een preoccupatie van de cliënt met het familiaal domein met als gevolg dat de cliënt zich nog moeilijk kan focussen op het domein van tewerkstelling. Bovenstaande cliëntcase is hier een goed voorbeeld van. Het betreft een cliënt met ‘*rugproblemen en administratieve bezorgdheden*’ die verschillende verantwoordelijkheden opneemt voor al zijn familieleden. De cliënt is meerdere keren afwezig geweest of te laat gekomen op zijn stage omdat hij zaken aan het regelen was voor zijn familie. Het ontbreken van familiale steun kan voor moeilijkheden zorgen bij de cliënt, zoals in de cliëntcase van de man uit Georgië. Een jobcoach geeft in de cliëntcase een voorbeeld van een onhoudbare gezinssituatie:

“- wil verhuizen want heeft problemen met zijn partner en haar kinderen (zijn stiefkinderen). Dit sleept al lange tijd aan. Het is voor hem niet gemakkelijk om bij haar weg te gaan, want woont daar al wel enkele jaren. Zij heeft momenteel geen inkomsten, en hij wil haar ook niet laten vallen. De problemen gaan echter wel redelijk ver: hij moet op een matje in de garage slapen, zij doen niets in het huishouden, zij vinden hem een sukkelaar en zeggen geregeld dat hij toch niets meer kan, hij mag nooit eens rustig tv kijken, als hij wil slapen dan maken zonen soms veel lawaai. Hij zit nu tijdelijk in opvang in Malle, deze week zit hij samen met zijn schuldbemiddelaar en victoria begeleiding om financiële kant te bekijken, hij en victoria begeleiding zijn al op zoek naar woningen.”

In deze case zorgen de moeilijkheden op het familiaal domein ervoor dat de cliënt stappen moet zetten op het domein van huisvesting. Verder ervaren zowel hijzelf als zijn partner noden op het financieel domein.

4.1.1.1.5. Huisvesting

Het domein van huisvesting komt in meerdere cliëntcases terug. De noden die zich voordoen op dit domein hebben betrekking op de woning of verblijfplaats van de cliënt of het ontbreken ervan. Huisvesting is reeds aan bod gekomen bij andere levensdomeinen. In de cliëntcase hierboven, maar ook in de case van de cliënt die een tijd bij haar dochter moest verblijven en in de case van de cliënt die dringend op zoek moest naar een andere woning:

“Zij heeft recent een periode zonder woonst gezeten waardoor zij genoodzaakt was om bij haar dochter te verblijven. Ondertussen heeft zij terug een eigen onderdak maar de huurprijs is zeer hoog naar eigen mening...”

Een jobcoach beschrijft ook een case waarbij een cliënt met een pasgeboren kind geen vaste woonplaats heeft:

“Ze woont niet meer bij haar mama, ze verhuist naar vrienden. Soms woont ze in Luik, Gent, Deurne, Hoboken. Dat is afhankelijk van waar er plaats is voor haar.”

Verder nog de cliënt met ‘*rugproblemen en administratieve bezorgdheden*’ die samen met heel zijn familie in één woning woont of de cliënt die werk wil zodat hij alleen kan gaan wonen:

“Familiale omstandigheden – hele familie in 1 huis en eigenlijk wil hij met zijn gezin alleen wonen vele verantwoordelijkheden omdat hij de oudste zoon is...”

Huisvesting is voor vele cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering een domein waarop zij noden ondervinden. Het domein huisvesting is rechtstreeks verbonden aan het financieel domein want voor een woning moet betaald worden. Sommige cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering, zoals de cliënt uit Georgië, hebben recht op een sociale woning. De cliënt uit Georgië staat op een wachtlijst voor een sociale woning. De aanvraag van een sociale woning vergt administratie en papierwerk. In een volgende paragraaf zien we dat vele cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering moeilijkheden ervaren op het gebied van administratie en papierwerk.

4.1.1.1.6. Administratie

Administratie en papierwerk is een domein waarbij de cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering volgens de jobcoaches een intensieve ondersteuning kunnen gebruiken. De procedures die de betrokken cliënten moeten doorlopen om hun papieren in orde te krijgen, zijn soms te ingewikkeld. Verder beschikken zij niet over de juiste vaardigheden om zelf uit te zoeken hoe het moet of om zich op een gepaste manier te laten informeren:

“Ik heb met hem eerder in traject wel geprobeerd administratie te ordenen. een kaft gemaakt. maar eigenlijk begrijpt hij niet wat waar voor dient. ben mee geweest naar HVW en RVA ter ondersteuning. maar wanneer het alleen moet dan lukt het niet. Ik geef papiertjes mee op zijn afspraken en vraag hem er op te laten noteren wat er nodig is - vergeet dat dan of durft het niet te vragen?”

Beperkte kennis van de werking van bepaalde diensten kan voor cliënten tot frustratie leiden:

“Administratie + gedragsproblemen: cliënt staat op mutualiteit. Hierdoor moeten aanvragen gedaan worden om opnieuw stappen naar werk te mogen zetten, om stage te mogen doen en om werk te mogen hervatten. VDAB wilt de GIBO niet opstarten voor de toelating van mutualiteit binnen is. Omdat de cliënt al lang niet werkt, duurt het een tijd voor de mutualiteit toelating geeft. Dit is voor de cliënt heel frustrerend. Hij kan door zijn mentale beperking niet relativeren, waardoor hij momenteel op de werkvloer zeer gespannen rondloopt. In gesprek moest ik hem proberen te overtuigen om deze administratieve zaken aan mij over te laten en niet zoals hij voorstelde om "het heft zelf in handen te nemen door op de mutualiteit eens goed zijn gedacht te gaan zeggen.”

Terwijl sommige cliënten uit de cases ondersteuning nodig hebben bij het organiseren van hun administratie en papierwerk, kunnen sommige andere cliënten ondersteuning gebruiken bij het organiseren en plannen van hun dag- of weekschema.

4.1.1.1.7. Planning en organisatie

Sommige cliënten uit de cases hebben moeite om hun dagelijks leven te organiseren. Een cliënt die tijdelijk bij haar dochter is moeten gaan wonen, heeft het bijvoorbeeld moeilijk met het op tijd betalen van haar rekeningen. De jobcoach van Weerwerk Activering is van mening dat de cliënt ondersteuning kan krijgen bij het betalen van de huur. Op die manier ondersteunt de jobcoach op drie domeinen: het plannen en organiseren, het financieel domein en het huisvestingsdomein. In andere cases komt ook naar voor dat de cliënten moeilijkheden hebben met plannen en organiseren. Zoals in onderstaande case:

“H. kan geen afspraken onthouden, ze belt elke keer om te vragen hoe laat de afspraak effectief was. Ze krijgt de organisatie met haar dochter niet rond. H. heeft nooit belwaarde, ze kan dus niet verwittigen bij afwezigheid.”

In de dagboekjes geven de jobcoaches aan dat, omwille van de vele noden, de cliënten geen overzicht meer hebben op wat allemaal in orde moet gebracht worden. De cliënten missen structuur in hun

leven, waardoor ze bijvoorbeeld betalingen vergeten te doen of afspraken missen. Het ontbreken van structuur en ritme heeft ook invloed op het domein van tewerkstelling:

“Planning: doordat hij jaren niet gewerkt heeft, is het moeilijk om een werkritme op te bouwen. Hij moet telkens met de trein komen. 1 keer vond hij zijn abonnement niet, dus heeft hij de auto genomen. Hierdoor was zijn weekbudget voor vervoer al heel snel opgebruikt...”

Als men al een lange tijd zonder werk zit, raakt men zijn dag- en weekritme makkelijk kwijt. Zoals de jobcoach aangeeft, een werkritme moet je opbouwen.

4.1.1.1.8. Netwerk

Uit de cliëntcases is naar voor gekomen dat er noden bestaan op het domein van het netwerk. Verschillende cliënten hebben een beperkt netwerk. Ze hebben weinig contact met mensen waar ze op terug kunnen vallen als ondersteuning nodig is. Een jobcoach verwoordt deze bevinding als volgt:

“... Zijn familie heeft veel onbegrip omdat hij is weggegaan. Hij zit vast. Heeft hier bijna geen netwerk, behalve zijn zoontje en ex-vrouw (heel slecht contact met haar). Intellectueel sterk, maar de Nederlandse taal spreekt hij niet vlot. Noden: - sociale contacten: om meer Nederlands te praten en zo vlotter de taal te kunnen spreken + voor de verbondenheid...”

De jobcoach geeft hierboven aan dat voor haar cliënt een netwerk belangrijk is om het Nederlands te oefenen. In een andere case beschrijft een jobcoach een cliëntsituatie van een ‘vrouw van Poolse origine’ waarbij ze de indruk heeft dat de cliënt een beperkt netwerk heeft. De jobcoach maakt echter in het dagboekje ook de kanttekening dat ze niet weet of dit als een nood wordt gezien door de cliënt. Als dat wel zo zou zijn, dan wil ze daarrond met de cliënt stappen ondernemen. De jobcoach werkt op maat van de cliënt.

4.1.1.1.9. Tijdsbesteding

Het domein van tijdsbesteding is nauw verbonden met het domein van het netwerk. Dit is bijvoorbeeld het geval in de cliëntcase van de ‘vrouw van Poolse origine’. De vrouw heeft in het dagelijks leven weinig omhanden om haar dag te vullen, ze neemt niet deel aan activiteiten en komt dus ook niet in aanraking met andere mensen. Haar netwerk is beperkt. De cliëntcase van ‘de moeder die belt voor haar zoon’ is een goede illustratie van de verbondenheid tussen tijdsbesteding en het netwerk:

“Moeder geeft aan dat hij iets om handen nodig heeft om niet in zichzelf teruggetrokken te worden.”

De moeder wil dat haar zoon iets omhanden heeft. Zij wil dat hij een tijdsbesteding heeft, maar ook dat hij sociaal contact heeft zodat hij niet in zichzelf teruggetrokken blijft.

Een andere jobcoach stelt ook kernachtig dat haar cliënt een nood ondervindt op het gebied van tijdsbesteding:

“nood aan rust & ontspanning (vrijtijdsbesteding, liefs G-sport paardrijden)”

4.1.1.1.10. Sociale vaardigheden

Noden op het domein van sociale vaardigheden worden meerdere keren vermeld in de cliëntcases. Sociale vaardigheden zijn omgangsvormen om op een doeltreffende manier deel te nemen aan het sociaal verkeer. Een cliënt heeft het moeilijk om op een gepaste manier over te komen:

“Ze wil werken, maar heeft nog geen enkele werkervaring. Ze wil graag inpakken of schoonmaken. Dit doet ze niet graag, maar ze wil gewoon werken. Ze maakt geen goede eerste indruk. Ze komt loom en ongeïnteresseerd over. Dit is echter niet zo.”

Op een gemotiveerde manier overkomen is een belangrijke vaardigheid die nodig is bij een traject naar werk. Dit is niet vanzelfsprekend voor alle cliënten. De jobcoaches geven aan dat enkele cliënten ondersteuning kunnen gebruiken op het gebied van assertiviteit:

“A. zijn stage is abrupt stopgezet door de werkgever omwille van verbale agressie terwijl hier op voorhand duidelijk afspraken over zijn gemaakt. Collega’s hebben schrik...”

“... na 4 tal maanden is ze ziek omwille van rugklachten. K. kan heel moeilijk haar grenzen aangeven omwille van deze reden hebben we haar doorverwezen naar maatwerk. Maar jammer genoeg hebben ze haar gevraagd om fysiek zwaarder werk te doen en natuurlijk zegt ze ja... “

Opkomen voor je mening en rechten, zonder de ander te kwetsen, is een vaardigheid waarbij de cliënten ondersteuning kunnen gebruiken. In het voorbeeld hierboven komt naar voor dat een agressieve reactie op de werkvloer ernstige gevolgen kan hebben. In het laatste voorbeeld neemt de cliënt een subassertieve houding aan. Ze komt niet op voor zichzelf en dit bekoopt ze nadien met rugklachten. Uit een andere case komt naar voor dat een cliënt ondersteuning kan gebruiken op het gebied van sociale contacten:

“... ondersteuning op het vlak van aangaan en behouden van relaties - ...”

De coach geeft in de beschrijving beknopt weer dat zijn cliënt noden heeft in het aangaan en behouden van relaties met andere mensen. In het voorbeeld van de moeder die belt voor haar zoon, is het niet kunnen telefoneren naar een vreemde een beperking waar de cliënt mee kampt. Zoals bij al de andere domeinen, staat het domein van sociale vaardigheden niet los van de andere domeinen. Door het zwaardere werk wel te doen, heeft de vrouw uit de bovenstaande case, last van haar lichamelijke gezondheid.

4.1.1.1.11. Nederlandse taal

In enkele cases komt naar voor dat de cliënten ondersteuning kunnen gebruiken op het domein van de Nederlandse taal. Voor vele beroepen is een beheersing van het Nederlands essentieel. Door de beperkte kennis van het Nederlands, bevinden de cliënten zich in een benadeelde positie.

“... Intellectueel sterk, maar de Nederlandse taal spreekt hij niet vlot. Noden: - sociale contacten: om meer Nederlands te praten en zo vlotter de taal te kunnen spreken + voor de verbondenheid.”

4.1.1.2. Meerdere levensdomeinen

In de meerderheid van de cases ondervinden de cliënten meerdere noden op verschillende levensdomeinen. Zoals eerder vermeld, zijn deze levensdomeinen onderling verbonden en bestaat er een wisselwerking tussen de verschillende noden. In de volgende paragraaf bespreken we deze onderlinge verwevenheid, maar eerst gaan we dieper in op de noden op meerdere levensdomeinen.

Bij één cliëntcase is er sprake van een situatie waarbij de cliënt naast de begeleiding naar werk, nog ondersteuning kan gebruiken op één ander domein. De jobcoach geeft aan dat zij voldoende informatie heeft over de situatie van de cliënt en dus weet wat de noden van de cliënt zijn. De cliënt heeft ondersteuning nodig op het domein van kinderopvang:

“Duidelijk wat het probleem is. Kinderopvang ok normaal gezien, maar niet bij ziekte (die dag zelf optreedt).”

Bij al de andere de cliëntcases, beschrijven de coaches cases waarbij de cliënten ondersteuning kunnen gebruiken op drie of meer levensdomeinen. De onderstaande case is daar een voorbeeld van:

“Last heeft van zijn gezondheid – rugproblemen administratieve bezorgdheden – loopt voortdurend rond met papieren die hij nog in orde moet brengen – familiale omstandigheden – hele familie in 1 huis en eigenlijk wil hij met zijn gezin alleen wonen vele verantwoordelijkheden omdat hij de oudste zoon is, waar hij niet aan tegemoet kan komen eerder beperkte capaciteiten”

In deze case beschrijft de jobcoach een cliënt die last heeft van zijn gezondheid. De cliënt heeft het moeilijk met het in orde brengen van zijn administratie. Verder wil de cliënt graag alleen gaan wonen. Nu woont hij met heel zijn familie in één woning en doet hij veel voor de mensen die in dat huis wonen, maar zijn capaciteiten om die verantwoordelijkheid te dragen, zijn eerder beperkt. Ook in onderstaand voorbeeld heeft de cliënt noden op meerdere levensdomeinen:

“Woonst (prioritair): binnen 4 weken dient hij te verhuizen, nog geen nieuwe woonst gevonden – Inkomen: collectieve schuldbemiddeling eiste meer dan verwacht op deze maand waardoor momenteel geen cash – Familie: zoontje woont voorlopig nog bij hem. Andere familie woont in West-Vlaanderen of is niet in staat om te ondersteunen ifv woonst – Psychisch: geeft aan geen ontspanning te kunnen vinden, dit loopt op tot zwaarmoedige gedachten – Druggebruik (niet prioritair): geeft aan maandelijks een joint te gebruiken om te ontspannen – Werk: heeft schrik zijn tewerkstelling hier in gedrang te brengen, wil dit behouden”

In deze cliëntcase beschrijft de stafmedewerker van Weerwerk Activering een situatie waarbij de cliënt ondersteuning kan gebruiken op zes verschillende domeinen. Sommige domeinen zijn meer prioritair dan andere domeinen. Dat de cliënt elke maand een joint rookt is niet van essentieel belang op dit moment in het begeleidingstraject. De cliënt heeft op het domein van huisvesting wel een dringende nood. Hij moet binnen vier weken uit zijn huis. Dit is een voorbeeld van een crisismoment. Deze crisismomenten zorgen ervoor dat bepaalde noden plots op de voorgrond treden. Soms zijn dit zelfs noden waarvan er tot dan geen sprake was. Deze noden vergen dan vaak onmiddellijk de aandacht, al kan de man ook op financieel, familiaal en psychisch gebied ondersteuning gebruiken. Noodgedwongen treedt de coaching naar werk dan tijdelijk meer op de achtergrond. Dit komt ook naar voor uit onderstaand antwoord van een coach op een vraag uit de dagboekjes:

“Cliënt is heel neerslachtig, komt tot niets meer, zit ineengezakt op zijn stoel en maakt geen oogcontact meer. Bij aanspreken hierover, geeft hij dit ook aan, maar wil wel een job, vindt dat het traag gaat. Door gesprekken met hem kom ik wel tot informatie, maar steeds beperkt en we komen vooral niet verder. Twijfel of stappen naar werk zijn nu wel aangewezen.”

In de beschrijving van de cliëntcase staat meer uitleg over de situatie waarin de bovenstaande cliënt zich bevindt. Het contact dat de cliënt met zijn ex-vrouw over zijn dochter heeft, verloopt stroef. Zijn schoonvader is de week voordien overleden. Hij hoort geruchten dat hij uit zijn appartement zou worden gezet. Verder heeft de cliënt ook medische klachten, hij heeft last van een ingegroeide teennagel en van een tandabces. De cliënt ondervindt buiten de nood aan ondersteuning op het domein van werk, ook noden op meerdere andere levensdomeinen. Zowel op familiaal domein, op

gezondheidsdomein als op het domein van huisvesting kan de cliënt ondersteuning gebruiken. De coach geeft zelf aan dat ze twijfelt of ze met de cliënt richting werk kan gaan. Er zijn te veel factoren die zijn traject naar werk in de weg staan.

4.1.1.3. Onderling verbonden

Vaak zijn de levensdomeinen van de cliënt onderling met elkaar verbonden. Dit kwam reeds enkele keren aan bod bij de bovenstaande cliëntcases. De verschillende levensdomeinen van de cliënt hebben invloed op elkaar. Het succesvol afleggen van een activeringstraject of het succesvol verlopen van een arbeidsbegeleiding is niet enkel afhankelijk van aspecten van het tewerkstellingsdomein. In de case van de cliënt met *'rugproblemen en administratieve bezorgdheden'* komt dit duidelijk naar voor. In het dagboekje denkt de jobcoach na over wat de invloed van een verandering op het familiaal domein teweeg zal brengen:

“Zo weet ik niet welke impact de zorg voor zijn zus op hem heeft - in het nakomen van afspraken bijvoorbeeld. Regelmatig liet hij het tijdens zijn traject afweten (op stage bijvoorbeeld) omdat er iets erg dringend was. Gegeven zus is nieuw, wat ik wel weet is dat er ook zorg is voor zijn vrouw, die Nederlandse les volgt en niet alleen het openbaar vervoer mag/kan nemen. Zijn moeder met wie hij regelmatig naar het ziekenhuis moet om te tolken, kleine broertje dat naar school moet gebracht worden, papa die hem toevertrouwt met rekeningen betalen (elektriciteit, telefoon) en 'zaken' regelen (op de rommelmarkt staan en goederen invoeren?) zo had hij 3 weken geleden een ongeval met de auto van zijn vader, maar hij heeft geen rijbewijs. moet dan van papa financieel iets 'regelen' ”

De invloed van het familiaal domein is groot en zorgt ervoor dat de cliënt tijdens zijn activeringstraject niet vooruitkomt. Bij een volgende vraag stelt de jobcoach zich de vraag of er gewerkt kan worden aan de randfactoren:

“Wat er exact fysiek (rug)aan de hand is? Kan er gewerkt worden aan alle randfactoren die ervoor zorgen dat D vaak te laat of niet komt? Welke verantwoordelijkheden/verwachtingen liggen er juist? Het afgelopen jaar kwam ik met mondjesmaat steeds andere en nieuwe zaken te weten...”

Het werken aan de randfactoren komt op de voorgrond te staan. Deze voorwaarden staan het slagen van het activeringstraject in de weg. Ook in de case hieronder is het duidelijk dat andere levensdomeinen een invloed hebben op het domein van tewerkstelling:

“De cliënt zijn privéleven heeft een grote invloed op zijn tewerkstelling. Door verschillende zorgen komt hij vermoeid over op de werkvloer. –Financieel heeft hij het moeilijk –Huisvesting vormt een probleem – Ziet zijn oudste kinderen niet. – Is veel bezig met de actualiteit en de terreurdreigingen spelen een grote rol in zijn gedachten.”

De jobcoach vermeldt zelfs expliciet dat het privéleven van de cliënt een grote invloed heeft op zijn tewerkstelling. In zijn privéleven heeft de cliënt noden op het financiële, familiale en huisvestingsdomein. De verwevenheid van de verschillende levensdomeinen en het effect ervan wordt in onderstaande cliëntcase goed geïllustreerd:

“Een werknemer is regelmatig ziek waardoor er vanuit de werkgeverspositie verwacht wordt dat hij er iets aan doet. Het heeft steeds te maken met dezelfde oorzaak. Door schrik van een operatie wil hij deze niet laten doen. Daarnaast zijn er nog andere medische elementen die een rol spelen bij zijn ziektes. Hij heeft een arbeidsongeval gehad en last gekregen aan zijn rug. Na onderzoek hebben zij aangeraden om steunzolen te kopen. Dit is volgens hem financieel niet mogelijk. Hij zit met een lening van zijn huis, zijn zoontje heeft veel onderzoeken nodig wat geld kost, moest een deel aan de belastingen terugbetalen. Momenteel wordt er verandering verwacht op 1 levensdomein dat invloed heeft op een aantal andere.”

In deze case heeft de cliënt reeds werk, maar hij heeft op het domein van tewerkstelling wel nog nood aan ondersteuning. Door gezondheidsnoden is de man regelmatig afwezig op zijn werk en zijn baas verwacht dat daar verandering in komt. Hieruit blijkt dat gezondheidsproblemen een invloed hebben op het domein tewerkstelling. De man heeft verder ook noden op het financiële domein. Deze financiële noden zijn verbonden met verscheidene levensaspecten van de man op andere domeinen. Op het gezondheidsdomein kan de man omwille van de hoge kostprijs geen steunzolen kopen. Op het domein huisvesting heeft de man een lening van zijn huis om af te betalen. Op het familiale domein geeft de man aan dat zijn zoon verschillende onderzoeken moet ondergaan die veel geld kosten. De jobcoach geeft aan dat een verandering op één levensdomein invloed kan hebben op andere domeinen. Ook in het onderstaand voorbeeld geeft de jobcoach aan dat haar cliënt enkel een job zal kunnen behouden als er ook ondersteuning is op andere levensdomeinen:

“Ik hoop voor hem recht op maatwerk te verkrijgen en hem op die manier aan een haalbare job, loon en structuur te helpen. Al zal hij dit enkel kunnen volhouden wanneer hij ook op andere vlakken ondersteuning krijgt?”

De cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering bevinden zich vaak in complexe levenssituaties. Gedurende het verloop van de begeleiding krijgen de jobcoaches zicht op de verschillende noden van de cliënten. Problemen in bepaalde levensdomeinen staan oplossingen voor andere noden soms in de weg. Meer specifiek raken cliënten soms niet vooruit op het vlak van tewerkstelling omwille van acute noden op andere domeinen. Ondersteuning op de andere levensdomeinen is dan aangeraden om vooruit te gaan richting werk. Een belangrijke kanttekening is echter dat de jobcoaches deze ondersteuning niet enkel bieden om vooruit te gaan op het gebied van werk, maar ook om de cliënten te ondersteunen op zich. Dit laatste is een belangrijk kenmerk van sociaal werk. Het is eigen aan hulpverleners dat zij hun cliënten vooruit proberen te helpen in het leven. De jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering proberen daarom zo goed mogelijk die cliënten te ondersteunen bij hun noden.

4.1.1.4. Besluit

Uit de analyse van de dagboekjes blijkt dat de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering werken met cliënten die noden hebben op meerdere levensdomeinen. Aan de hand van de analyse van de cliëntcases hebben we een zicht gekregen op deze verschillende levensdomeinen. We geven een overzicht in de tabel 2. ‘Verschillende levensdomeinen’:

Tabel 2: ‘Verschillende levensdomeinen’

Tewerkstelling
Financiën
Lichamelijke gezondheid
Psychosociale gezondheid
Familie
Huisvesting
Administratie
Planning en organisatie
Netwerk
Tijdsbesteding
Sociale vaardigheden
Nederlandse taal

Uit de analyse van de cliëntcases komt duidelijk naar voor dat deze levensdomeinen onderling verbonden zijn. De verbondenheid van de verschillende domeinen en dus ook van de verschillende

noden, zorgt voor zeer complexe levenssituaties waarop de jobcoaches een antwoord trachten te bieden. Om vooruit te komen in het activeringstraject heeft de cliënt ondersteuning nodig op andere levensdomeinen. Vooruitgang op een bepaald domein kan mogelijkheden scheppen op andere domeinen. Om ondersteuning te kunnen bieden bij bepaalde noden, moet men eerst een duidelijk overzicht hebben van de gehele situatie van de cliënt. De vraagverheldering is daarom cruciaal. De jobcoach moet proberen om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de situatie van de cliënt. Dit brede beeld kan als uitgangspunt dienen om die cliënt op een doeltreffende manier te begeleiden. Generalistisch werken gaat uit van een alomvattende kijkwijze op de cliënt en zijn situatie. Voor mensen met problemen op verschillende levensdomeinen lijkt een generalistische aanpak van het activeringstraject daarom aan te raden. Op microniveau, de relatie van de jobcoach met de cliënt, krijgt de jobcoach zicht op de noden van de cliënt, over de verschillende levensdomeinen heen. Op mesoniveau, het niveau waarop de cliënt in contact staat met andere organisaties, zorgt een generalistische werkwijze ervoor dat de jobcoach een essentiële rol kan vervullen, namelijk de rol van verbindingsfiguur tussen de cliënt en de andere hulpverleningsorganisaties.

Hiermee hebben we getracht een antwoord te bieden op de eerste vraag van deze analyse. In het volgende onderdeel gaan we verder met het analyseren van de dagboekjes. We gaan na op welke manier de jobcoaches van De Ploeg al generalistisch werken met de cliënten. Verder onderzoeken we of de jobcoaches knelpunten ondervinden bij hun pogingen om generalistisch te werken.

4.1.2. Generalistisch sociaal werk binnen De Ploeg en Weerwerk Activering

4.1.2.1. Zicht op de verschillende noden

In het bovenstaande hoofdstuk komt naar voren dat de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering werken met mensen die noden hebben op verschillende levensdomeinen. In de dagboekjes zijn we verder nagegaan of jobcoaches voldoende zicht hadden op de levensdomeinen van de cliënt. De jobcoaches moesten aangeven of zij bij de specifieke cliëntcases voldoende informatie hadden over de verschillende noden van de cliënten. In de meeste cliëntcases waren de jobcoaches van mening dat ze over voldoende informatie over de cliënten beschikken. Uit de dagboekjes blijkt dat deze informatie werd bekomen op basis van de gesprekken met de cliënt en dat ook externe bronnen zoals contacten met andere organisaties, zeer relevante informatie opleverden. We benadrukken hierbij dat de jobcoaches ervan uitgingen dat deze informatie werd bekomen op maat van de cliënt. De cliënt beslist zelf welke informatie men wil geven. Daarnaast werd eerst de cliënt geconsulteerd als informatie werd uitgewisseld met andere organisaties.

4.1.2.1.1. Gesprekken met de cliënt

De jobcoaches gaven zeer vaak aan dat zij via gesprekken met de cliënt aan de nodige informatie waren gekomen:

“Door in gesprek te gaan met de cliënt en één voor één elke frustratie, emotie, gedachte te bevragen. Zo hebben we bovenstaand lijstje van moeilijkheden / ondersteuningsnoden kunnen opmaken.”

Dat de jobcoaches via gesprekken tot informatie over hun cliënten komen, is geen verrassende bevinding. Het is wel belangrijk om in gedachte te houden dat het om informatie over de verschillende noden van de cliënten gaat. De cliënten zijn bij de jobcoaches in begeleiding naar werk, maar tijdens de gesprekken komt informatie over de andere levensdomeinen aan het licht. De contactmomenten tussen de jobcoach en de cliënt vormen de gepaste situaties om informatie over de verschillende noden van de cliënt te bekomen.

Aan de hand van volgende cliëntcases tonen we aan dat de jobcoaches proberen om een integraal beeld van hun cliënten te krijgen:

“Momenteel kwamen we tot het in kaart brengen van de problemen, we zochten nog niet naar de oplossingen maar probeerden alle moeilijkheden op te sommen en daar prioriteiten in te brengen.”

“Momenteel nog enkel vraagverduidelijking, dus aftasten en informatie verzamelen over verschillende levensdomeinen.”

De jobcoaches uit de bovenstaande cliëntcases geven aan dat zij nog niet bezig zijn met het ondersteunen van hun cliënten. Beide jobcoaches zijn nu in de vraagverduidelijkingsfase en gaan na op welke levensdomeinen hun cliënten noden ondervinden. De jobcoaches kijken niet alleen naar het domein van tewerkstelling, ze ambiëren een breder beeld van de cliënten. Vooraleer er ondersteuning geboden wordt, proberen de jobcoaches een duidelijk beeld van de situatie van de cliënt te krijgen. Deze fase van vraagverduidelijking is zeer belangrijk om de begeleiding te kunnen aanvatten vanuit een zo integraal mogelijk beeld van de cliënt. De resultaten tonen echter dat, hoewel de fase van vraagverheldering zeer belangrijk is, ze niet volstaat om een volledig beeld te bekomen. De jobcoaches benadrukken dat het integrale beeld over de cliënt voornamelijk wordt vervolledigd tijdens het proces of traject dat wordt afgelegd in samenwerking met de cliënt. In de volgende cliëntcases komt naar voor dat hoe langer de cliënten in begeleiding zitten, hoe vollediger het integrale beeld over de cliënt wordt:

“Cliënt is al 1 jaar in begeleiding. Veel gesprekken met hem gehad over al deze zaken. Hij heeft veel tijd nodig gehad om mij te leren vertrouwen.”

Vertrouwen

De jobcoach van het bovenstaande voorbeeld geeft aan dat de cliënt tijd nodig had om haar te leren vertrouwen. Door de vertrouwensband die is opgebouwd, durft de cliënt meer informatie te geven, ook als het gaat over gevoelige informatie. Het belang van een vertrouwensband komt ook bij een andere jobcoach terug:

“De cliënt is zeer open en na doorvragen in gesprek geeft hij weer hoe de situatie op dit moment is. Door de vertrouwensband en de mogelijkheid om zijn verhaal bij mij te doen geeft hem dit de ruimte om te vertellen wat de problemen zijn.”

Crisis

In sommige cliëntcases komt naar voor dat in crisissituaties nieuwe informatie over de cliënt zichtbaar wordt. Hieronder staat een voorbeeld van dergelijke cliëntcase:

“De informatie is bij mij terecht gekomen door een crisissituatie. Doordat zij uit het huis werd gezet is zij naar mij toegekomen. (Te laat) Sinds ik van die situatie op de hoogte was ben ik het zeer nauw beginnen opvolgen en door gesprekken met haar te hebben en mail verkeer met de begeleiding, heb ik een duidelijk overzicht blijven behouden.”

In de case van de cliënt met ‘rugproblemen en administratieve bezorgdheden’ komt de jobcoach tijdens een gesprek te weten dat de cliënt een zus heeft. De zus van de cliënt zit in een instelling. De jobcoach stelt dat de cliënt reeds één jaar in begeleiding is, maar tot dan wist zij niet dat de cliënt een zus had. Tijdens het optreden van een crisismoment komt bepaalde informatie naar boven die tot dan niet besproken werd.

4.1.2.1.2. Externe bronnen

Gesprekken met de cliënt vormen een belangrijke bron aan informatie voor de jobcoach. Deze informatie is vaak niet voldoende om aan de slag te gaan. De jobcoaches geven in de dagboekjes aan dat zij buiten de gesprekken met de cliënten, ook via andere bronnen op zoek gaan naar cliëntinformatie:

“Na het eerste gesprek had ik onvoldoende info. Maar door verschillende contactpersonen te bellen/mailen heb ik een duidelijker beeld gekregen van wie S. is en wat zijn noden zijn.”

In de cliëntcases wordt GTB , de gespecialiseerde trajectbegeleiding en -bepaling van personen met een arbeidshandicap, verscheidene keren genoemd als informatieverstrekker. De meeste cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering worden door GTB toegeleid. Hierboven werd reeds vermeld dat bij de opstart van een nieuwe cliënt, GTB informatie verschaft over de cliënt. Tijdens een traject nemen de jobcoaches ook contact op met GTB-medewerkers om extra informatie te bekomen of om bepaalde trajectstappen te bespreken:

“doordat je A. kent via stages en gesprekken kan je inschatting maken waar hij best mee geholpen is. -door in overleg te gaan met gtb”

GTB-medewerkers zijn niet de enige externen die door de jobcoaches gecontacteerd worden, maar ze worden wel het meest vermeld. Dit is niet verwonderlijk, aangezien GTB voor de aanmelding van de cliënten zorgt. Andere externe personen of organisaties die vermeld worden zijn VDAB, huisartsen, werkgevers, medewerkers van begeleidingsdiensten, specialisten en contactpersonen op stageplaatsen:

“Via gesprekken met de cliënt en met netwerkpartners (thuisbegeleiding, adviserend geneesheer en GTB)”

Hierboven vermeldt een jobcoach het woord ‘netwerkpartners’ en in het vorige onderdeel spreken jobcoaches over ‘cliëntoverleg’ en ‘zorgoverleg’. De jobcoaches ondernemen acties om informatie van externe personen of organisaties te bekomen en eventueel verschillende instanties samen te brengen in een overleg. Niet enkel professionele instanties worden geraadpleegd. De jobcoaches nemen ook contact op met de familie van de cliënt en met personen uit de naaste omgeving:

“coaching op de werkvloer: exacte noden op het werk verder in kaart gebracht - gesprekken met Z. – regelmatig mailcontact met zijn buurvrouw/vriendin”

“gesprekken met cliënt en vader”

De jobcoaches beperken zich niet tot één externe persoon of instantie, maar nemen contact op met het netwerk van personen en instanties dat de cliënt omringt. De jobcoaches proberen een breed beeld van de cliënt te verkrijgen, een integraal beeld. Dit integrale beeld is een kerneigenschap van een generalistische aanpak van sociaal werk. In het volgende onderdeel gaan we dieper in op hoe de jobcoaches reeds generalistisch te werk gaan in hun begeleidingen. We willen nagaan hoe ze gebruikmaken van de informatie die ze over de cliënten bekomen.

4.1.2.2. Ondersteuning op de verschillende levensdomeinen

We besluiten dat een generalistische werkwijze aangeraden is voor de bevroegde jobcoaches en hun cliënten. Gedurende het begeleidingstraject proberen de jobcoaches zicht te krijgen op de noden van de cliënten en dit over de verschillende levensdomeinen heen. Belangrijk hierbij is dat deze informatie wordt verkregen door de samenwerking met andere diensten en uit de gesprekken met de cliënt. Uit de dagboekjes komt duidelijk tot uiting dat de vertrouwensrelatie hierbij zeer cruciaal is. De cliënt bepaalt zelf wanneer hij of zij bepaalde informatie wil delen. In de dagboekjes werd verder gevraagd of de jobcoaches het gevoel hadden de cliënten voldoende te ondersteunen op de diverse levensdomeinen. Uit de analyse van deze onderdelen van de dagboekjes stellen we vast dat de jobcoaches op verschillende manieren generalistisch proberen te werken. Zoals reeds vermeld, proberen zij gedurende het traject een beeld te krijgen van de noden van de cliënten. De jobcoaches geven ruimte aan de cliënten om te praten over hun verschillende noden. Verder zien we dat de jobcoaches op maat van de cliënten proberen te werken. Daarnaast komt het generalistische karakter van hun werkwijze sterk tot uiting op het mesoniveau als de jobcoaches gebruik maken van de informatie die ze hebben over de cliënt. Uit de analyse komt naar voor dat op het mesoniveau de jobcoaches verschillende rollen vervullen of verschillende taken uitvoeren. Deze vaststellingen over de verschillende functies op mesoniveau, komen overeen met de bevindingen uit het onderzoek van Raeymaeckers (2013a). In de cliëntcases komen de jobcoaches naar voor als doorverwijzers, ondersteuners en informatieverstrekkers. Hieronder zullen we dieper ingaan op de verschillende rollen van de jobcoaches op mesoniveau. We beginnen echter met enkele illustratie van hoe de jobcoaches op maat van de cliënt werken.

4.1.2.2.1. Op maat

Uit de analyse van de dagboekjes komt naar voor dat de jobcoaches in de cliëntcases op maat van de cliënten werken. Op maat van de cliënt werken is een basisprincipe binnen het generalistisch sociaal werk. De jobcoaches stemmen hun werkwijze af op de behoeftes en noden van de cliënten en proberen de cliënten zoveel mogelijk te stimuleren om taken zelf uit te voeren. Het onderstaande voorbeeld heeft betrekking op een case van een cliënt met een alcoholproblematiek. De cliënt is op zoek naar kinderopvang:

“Op basis van gesprekken. Cliënt is voldoende sterk om dit zelf op te nemen.”

De jobcoach antwoordt hierboven op de vraag in de dagboekjes over de manier waarop zij ondersteuning heeft kunnen bieden bij de verschillende noden van de cliënt. Zij geeft aan dat de cliënt voldoende sterk is om zelf op zoek te gaan naar kinderopvang. De jobcoaches gaan na welke noden er zijn en bespreken met de cliënten welke stappen de cliënten zelf kunnen zetten om deze noden op te

lossen. Op maat van de cliënt wordt dan bekeken op welke manier de jobcoach ondersteuning kan bieden.

Verder kijken de jobcoaches ook of bepaalde zaken wel als nood gezien worden door de cliënt. Ook in de cliëntcase van de 'vrouw van Poolse origine' geeft de cliënt aan dat ze geen nood heeft aan sociaal contact. De jobcoach erkent de wens van de cliënt en zet hier geen verdere stappen in. In onderstaande cliëntcase houdt de jobcoach rekening met de psychische draagkracht van de cliënt:

"Ik heb ondersteuning kunnen bieden op vlak van werk zoeken en ze heeft na de stages een duidelijk jobdoelwit voor ogen waar ze zich goed bij voelt. Op vlak van psychische draagkracht heb ik rekening gehouden met haar mogelijkheden, stap voor stap uren opgebouwd, rekening gehouden met de combinatie werk-privé en dit goed bevraagd."

De jobcoach stemt haar werkwijze af op wat de cliënt aankan. Geleidelijk aan zetten ze stappen richting werk en de jobcoach houdt hierbij rekening met de balans werk-privé. Uit de dagboekjes komt naar voor dat de jobcoaches op maat werken van de cliënt. In de begeleidingen wordt er rekening gehouden met wat de cliënten wel en niet kunnen en met wat de cliënten wel en niet willen.

4.1.2.2.2. Doorverwijzen

Als de jobcoaches een duidelijk zicht hebben op de situaties van de cliënten, kunnen zij nagaan bij welke noden zij zelf ondersteuning kunnen bieden en bij welke niet. Als de jobcoaches geen ondersteuning kunnen bieden, dan verwijzen zij, indien mogelijk, de cliënten door naar diensten die deze ondersteuning wel kunnen bieden. Een belangrijke voorwaarde om te kunnen doorverwijzen, is dat de jobcoaches kennis hebben van de geschikte diensten voor de specifieke noden van de cliënten. In de cliëntcase met de cliënt die 'nood aan rust & ontspanning (vrijtijdsbesteding, liefst G-sport paardrijden)' heeft, geeft de jobcoach aan de cliënt doorverwezen te hebben. De jobcoach heeft de cliënt zowel naar externe diensten als naar interne diensten binnen De Ploeg doorverwezen. Voor de nood van de cliënt op het domein van tijdbesteding heeft de jobcoach de cliënt doorverwezen naar G-sport en naar DOP op maat vzw. Beide organisaties ondersteunen de cliënt bij haar nood aan ontspanning of tijdsbesteding. De jobcoach stelt in de cliëntcase dat ze wil nagaan of de cliënt kan functioneren in het NEC (normaal economisch circuit) en hiervoor verwijst ze de cliënt door naar de beeldvormingsdienst binnen De Ploeg. Ook in andere cliëntcases verwijzen de jobcoaches de cliënten door naar externe diensten zoals de VDAB en het OCMW. Bij de hierboven reeds besproken case van de cliënt die wil verhuizen omwille van problemen met zijn partner en haar stiefkinderen, heeft de jobcoach de cliënt doorverwezen naar Victoria:



“Ik heb vooral doorverwezen. Denk niet dat het aan mij is om zelf nog andere zaken op te nemen? Zolang ik het gevoel heb dat er stappen worden gezet bij victoria, loopt dit goed.”

In dit onderdeel hebben we de rol van doorverwijzer besproken als één van de rollen die de jobcoach in de cliëntcases vervullen op mesoniveau. Belangrijk om goed te kunnen doorverwijzen is een integrale kijk op de situatie van de cliënt en kennis van de geschikte diensten die ondersteuning kunnen bieden bij de noden van de cliënten. Hieronder bespreken we enkele cliëntcases waarbij de jobcoaches een volgende rol op mesoniveau vervullen, namelijk de rol van ondersteuner.

4.1.2.2.3. Ondersteunen

In de cliëntcases beschrijven de jobcoaches meerdere situaties waarin zij als ondersteuners te werk gaan. De jobcoaches geven hun cliënten advies of geven hen informatie, ze ondersteunen hun cliënten op administratief gebied en ze helpen hun cliënten bij het structureren van hun zaken. Verder ondersteunen ze de cliënten bij het omgaan met frustraties of bij het zetten van stappen naar bepaalde diensten. In onderstaand voorbeeld geeft de jobcoach aan dat ze haar cliënt informatie heeft gegeven:

“Vooral rond het medische luik en doorstroom. Medisch vooral informatie en mee opvolgen rond afspraken. Uitleg geven van hospitalisatieverzekering. Doorstroom met verschillende mogelijkheden op de arbeidsmarkt met de persoon bespreken. Om zo tot een duidelijk jobdoelwit te komen.”

De jobcoaches helpen hun cliënten bij het opzoeken van belangrijke informatie over bepaalde regelgevingen of over bepaalde diensten die nuttig zijn voor de cliënten. Voor de cliënten kan het moeilijk zijn om zelf achter deze informatie aan te gaan en zij kunnen de ondersteuning van de jobcoaches goed gebruiken. Onderstaand voorbeeld illustreert de ondersteuning op administratief gebied:

“Administratie: als hij papieren krijgt en diensten heeft gebeld, maar geen hulp kreeg. Soms heb ik zelf gebeld voor hem of andere keren heb ik met hem geïmagineerd wat hij exact moet zeggen/vragen”

Bepaalde administratieve procedures kunnen te ingewikkeld zijn voor sommige cliënten. Het is echter belangrijk dat de cliënten administratief in orde zijn, want anders kunnen ze hun rechten niet laten gelden. De jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering ondersteunen daarom, indien nodig, de cliënten bij hun administratie. In het laatste voorbeeld ondersteunt de jobcoach de cliënt niet enkel op het administratief domein, maar ook op het domein van plannen en organiseren. Onderstaand voorbeeld illustreert deze bevinding:

“Aangezien het een crisisgesprek betrof was de eerste opdracht een luisterend oor bieden en structuur bieden in het verhaal. Op die manier kon de persoon de overload aan moeilijkheden op een rijtje zetten en bepalen op welke levensdomeinen prioritair ondersteuning kan worden gezocht.”

Tijdens een crisisgesprek kan er veel nieuwe informatie bovenkomen, niet alleen voor de jobcoach, maar ook voor de cliënt. Nieuwe noden kunnen aan bod komen en voor sommige noden kan externe hulp aangewezen zijn. In bovenstaande case helpt de jobcoach de cliënt bij het maken van een overzicht van welke andere diensten ondersteuning kunnen bieden aan bepaalde noden. In de literatuurstudie kwam aan bod dat ingewikkelde regelgevingen en moeilijke administratieve kwesties voor frustraties kunnen zorgen bij cliënten. De jobcoach bespreekt in de dagboekjes twee keer dezelfde cliëntcase waarin deze bevindingen uit de literatuurstudie naar voor komen. Dit illustreren we met een voorbeeld:

“Emotionele ondersteuning: geprobeerd om zoveel mogelijk open te communiceren, cliënt op de hoogte houden over stand van zaken in zijn dossier, helpen frustraties en emoties relativeren (bv. onbegrip rond lange duurtijd om goedkeuring mutualiteit te krijgen)...”

De cliënt heeft het lastig met wachten op de goedkeuring van de mutualiteit om terug te mogen werken. Omwille van zijn mentale beperking is de cliënt niet in staat om deze procedure te relativeren, hij heeft het moeilijk met de regelgeving van de mutualiteit. De jobcoach ondersteunt de cliënt bij diens contact met andere organisaties door hem gerust te stellen en hem op de hoogte te houden van veranderingen in zijn situatie. Een andere cliëntcase illustreert hoe een jobcoach de drempel om naar hulpverlening te stappen heeft verlaagd voor een cliënt:

“-Psychologische problemen: na lange tijd hem eindelijk kunnen overtuigen van de meerwaarde van psychologische begeleiding. GTB + ik hebben hem op de wachtlijst gezet voor VAGGA...”

De stap naar bepaalde vormen van begeleiding of hulpverlening kan zeer groot zijn voor vele mensen. In het bovenstaande voorbeeld zien we dat de jobcoach veel moeite heeft moeten doen om de cliënt te overtuigen om stappen te zetten richting psychologische begeleiding. Hieronder gaan we verder met de rol van informatieversterker die de jobcoaches op mesoniveau vervullen.

4.1.2.2.4. Informatie verstrekken

De jobcoaches kunnen hun cliënten bijstaan tijdens hun contacten met andere hulpverleningsorganisaties. De specifieke informatie die jobcoaches hebben over de noden van de

cliënten, kan nuttig zijn voor de andere diensten. In het dagboekje beschrijft een jobcoach een case waarbij de cliënt een verkeersongeval heeft gehad. De cliënt is verwikkeld in een verzekeringskwestie en kan daar volgens de jobcoach ondersteuning bij gebruiken:

“Psychische: overleg met psycholoog + zelf ook open en eerlijke gesprekken gevoerd over hoe ze zich voelt. E. geeft zelf aan dat deze gesprekken haar helpen. Verzekering/consolidatie: verslag opgemaakt voor verzekeringen, advies ingewonnen bij haar advocaat en verzekering hierover, gesprekken met schoonbroer”

Door contact met de advocaat, de schoonbroer, de verzekering en natuurlijk de cliënt, heeft de jobcoach een goed zicht op zijn of haar situatie. De jobcoach maakt een verslag en verstrekt informatie aan de verzekering. Op deze manier bezorgt de jobcoach de verzekering belangrijke informatie over de cliënt, om zo diens positie in de verzekeringskwestie te versterken. Op het domein van de psychosociale gezondheid heeft de jobcoach ook informatie over de cliënt uitgewisseld. De jobcoach geeft aan overlegd te hebben met de psycholoog van de cliënt zodat het nu mogelijk is om hun diensten aan te passen op maat van de cliënt. In de case van de cliënt met *‘rugproblemen en administratieve bezorgdheden’* is de jobcoach met de cliënt meegegaan naar de HVW (Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen) de RVA om daar de context van de cliënt uit te leggen. De cliënt heeft het moeilijk als hij alleen naar deze diensten moet gaan. Voor de jobcoach is het makkelijker om de geschikte informatie over te brengen naar de juiste diensten.

In een andere cliëntcase heeft de jobcoach contact met verschillende andere organisaties. De jobcoach assisteert haar cliënt bij zijn contacten met Mobilant en met de HVW. Mobilant is een ambulante ondersteuningsdienst voor mensen met een beperking en de HVW is een openbare instelling van sociale zekerheid die werkloosheidsuitkeringen en aanverwante uitkeringen betaalt. In het geval van Mobilant schept de jobcoach de context waarbinnen De Ploeg ondersteuning kan bieden aan de cliënt. Zij weet niet of de cliënt begrijpt waarom hij in begeleiding is bij De Ploeg. De hulpverleners van Mobilant weten dat nu wel en bespreken dit opnieuw tijdens het contact met de cliënt. Zij weten nu ook dat de cliënt reeds ondersteuning krijgt bij zijn zoektocht naar werk en ondersteunen de cliënt niet meer op dat gebied. In het geval van de HVW probeert de jobcoach de situatie van haar cliënt te contextualiseren. De jobcoach wil aangeven dat haar cliënt duidelijke uitleg nodig heeft, liefst op papier. De informatie die de jobcoach aan de andere organisatie geeft, zorgt ervoor dat ze binnen deze organisatie hun diensten kunnen aanpassen aan de situatie van de cliënt. In het volgende deel geven we een overzicht van de manier waarop de jobcoaches reeds generalistisch te werk gaan.

4.1.2.2.5. Generalistische werkwijze van de jobcoaches

In bovenstaand onderdeel hebben we een poging ondernomen om op basis van de dagboekjes een antwoord te geven op de vraag in welke mate er reeds generalistisch gewerkt wordt bij De Ploeg en bij Weerwerk Activering. We wilden nagaan of de jobcoaches zicht hebben op de verschillende noden van de cliënten en wat de jobcoaches doen met deze informatie.

In de meeste cliëntcases krijgen de jobcoaches zicht op de noden van de cliënten en dit over de verschillende levensdomeinen heen. 'Het gesprek met de cliënt' kwam overduidelijk naar voor als de voornaamste bron van informatie. Tijdens deze gesprekken krijgt de jobcoach kennis van de noden van de cliënt en dit over de verschillende levensdomeinen heen. De jobcoaches beperken zich niet tot de gesprekken met de cliënt, maar nemen ook contact op met externe bronnen om informatie over de cliënt te bekomen. Uit de analyse van de dagboekjes leiden we af dat de meerderheid van de jobcoaches gedurende de begeleidingen een integrale kijk op de situatie van de cliënt ontwikkelen. Deze integrale kijk is een basisprincipe van generalistisch sociaalwerk op microniveau.

Een belangrijke bevinding uit de analyse is dat de integrale kijk op de situatie van de cliënt zich pas gedurende het verloop van het traject ontwikkelt. Hoe langer een cliënt in begeleiding is, hoe meer informatie de jobcoach over de cliënt heeft. In een bovenstaande paragraaf stelden we vast dat noden op bepaalde domeinen, vooruitgang op andere domeinen kunnen tegenhouden. Bij nieuwe informatie moet de jobcoach nagaan of deze belangrijk is. De jobcoach moet samen met de cliënt bepalen om deze informatie mee te nemen in het verdere traject en indien nodig de doelstellingen aan te passen. Het is daarom belangrijk dat de integrale kijk op de cliënt zo snel mogelijk tot stand komt.

Verder zijn we nagegaan wat de jobcoaches doen met de informatie die ze hebben over de cliënten en of zij reeds generalistisch werken. In de dagboekjes zien we dat op microniveau de jobcoaches proberen om op maat van de cliënt te werken en te investeren in een vertrouwensrelatie. In de begeleidingen wordt rekening gehouden met wat de cliënten wel en niet kunnen en met wat de cliënten wel en niet willen.

Een interessante bevinding uit de analyse van de dagboekjes is de manier waarop de jobcoaches proberen generalistisch te werken op mesoniveau. Op verschillende manieren helpen de zij de cliënten in hun contacten met andere hulpverleningsorganisaties. De jobcoaches bevinden zich in een geschikte positie om hun cliënten door te verwijzen naar andere hulpverleningsorganisaties. Door de brede blik op de cliënten en de kennis van hun noden, weten de jobcoaches welke diensten gepast zijn. Deze hulpverleningsorganisaties of diensten kunnen de cliënten bijstaan bij de noden waarbij de jobcoach geen ondersteuning kan bieden. Buiten de rol van doorverwijzer, nemen de jobcoaches ook de rol van

ondersteuner en de rol van informatieverstrekker aan. Zij gebruiken hun kennis om de cliënt bij te staan bij diens contacten met andere organisatie en om te zorgen dat de andere organisaties hun diensten aanpassen aan de noden van de cliënt.

In het volgende onderdeel gaan we na welke moeilijkheden of knelpunten de jobcoaches ondervinden terwijl ze generalistisch proberen te werken.

4.1.3. Knelpunten bij de generalistische werkwijze

In het eerste deel van deze analyse kwam naar voor dat de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering werken met cliënten die buiten de nood aan ondersteuning naar werk ook noden ondervinden op andere levensdomeinen. In dit laatste onderdeel van de analyse beschrijven we de knelpunten die de jobcoaches ondervinden als ze generalistisch te werk gaan met hun cliënten. Met knelpunten bedoelen we moeilijkheden die de jobcoaches ondervinden tijdens het uitvoeren van generalistische begeleiding. Het gaat om moeilijkheden om de cliënt voldoende ondersteuning te bieden of om acties te ondernemen die volgens de jobcoaches belangrijk en noodzakelijk zijn voor de cliënt.

Uit de analyse van de dagboekjes krijgen we zicht op meerdere knelpunten die zich voordoen als de jobcoaches de cliënten proberen te ondersteunen bij noden op de verschillende levensdomeinen. Deze knelpunten doen zich voor op het gebied van tijdsbesteding en rolinvulling. De jobcoaches ervaren moeilijkheden als zij moeten kiezen aan welke nood zij ondersteuning zullen bieden.

Verder ervaren de jobcoaches ook knelpunten door gebrek aan kennis. Het gaat in de cases over kennis over de cliënt, maar ook over kennis betreffende het bestaan van andere hulpverleningsorganisaties en kennis inzake de rechten van de cliënt. Ten slotte beschrijven de jobcoaches in de dagboekjes knelpunten op het gebied van samenwerking met andere diensten. We beginnen hieronder met de knelpunten van tijdsbesteding en rolinvulling. Nadien gaan we verder met de overige knelpunten.

4.1.3.1. Tijdsbesteding van de jobcoaches

Tijd is een belangrijk knelpunt dat naar voren komt uit de analyse van de dagboekjes. Knelpunten met tijd ontstaan als jobcoaches moeten bepalen op welk domein zij tijd willen investeren. Als de jobcoaches investeren in andere levensdomeinen, dan wil dit zeggen dat zij minder tijd kunnen investeren in de ondersteuning op het gebied van werk. Dit wordt door de jobcoaches vaak als problematisch beschouwd omdat hun belangrijkste focus ligt bij het uitstippelen van een activeringstraject. Als de begeleiding op de andere levensdomeinen te veel tijd in beslag neemt dan komt hun opdracht als jobcoach in het gedrang.

“Meer tijd om te focussen op solliciteren. Nu gaat er veel tijd naar studiebegeleiding. We zijn op zoek gegaan naar iemand die dit kan overnemen.”

In bovenstaande cliëntcase geeft de jobcoach aan dat zij meer tijd wil investeren om effectief met het tewerkstellingstraject van de cliënt bezig te zijn. De jobcoach wil haar tijd meer investeren in de begeleiding om de cliënt te laten solliciteren. Voorlopig is ze voornamelijk bezig met de studiebegeleiding van de cliënt. In het citaat geeft de jobcoach wel aan op zoek te zijn naar iemand die de studiebegeleiding kan overnemen.

“Meer tijd hebben voor de psychische draagkracht en hier nog meer op inzetten.”

In bovenstaand citaat gaat het om een cliënt met schizofrenie die omwille van een kleine tegenslag een overdosis medicatie heeft genomen en opgenomen werd in de psychiatrie. Ook hier speelt tijd een rol. De jobcoach ervaart immers dat ze meer ruimte zou moeten maken voor het bevorderen van het psychische welzijn van de cliënt.

“Het zou zinvol zijn om meer info te hebben over haar psychisch welzijn. Ik praat hier ook wel eens over met haar maar de focus ligt vooral op werk zoeken.”

De jobcoach geeft aan dat ze meer informatie kan gebruiken over het domein van de psychosociale gezondheid. Hoewel zij gesprekken heeft met de cliënt over haar psychisch welzijn, ligt de focus voornamelijk op het zoeken naar werk. Het volgende knelpunt, rolinvulling, is sterk gerelateerd met het knelpunt van tijdsbesteding.

4.1.3.2. Rolinvulling van de jobcoaches

Uit de analyse van de dagboekjes komt het knelpunt van rolinvulling of de invulling van de functie van de jobcoach naar voor:

“Heeft nood aan intensievere begeleiding – op meerdere levensdomeinen. Ik denk niet dat ik dat kan in mijn huidige job. Ik heb geprobeerd info te verzamelen en een vertrouwenspersoon te zijn – iemand die niet de rug naar hem keert wanneer hij voor de 20^e keer te laat is...”

Zoals reeds eerder beschreven in deze analyse, bevindt de cliënt uit deze case zich in een ingewikkelde situatie. Buiten zijn rugproblemen en de administratieve bezorgdheden, is het voornamelijk zijn gezinssituatie die ervoor zorgt dat de cliënt afspraken mist en dus niet vooruitkomt in zijn traject naar werk. De jobcoach ervaart een knelpunt bij haar rolinvulling als jobcoach, want hoewel de jobcoach probeert om de cliënt te ondersteunen bij zijn diverse noden, toch boekt de cliënt weinig vooruitgang. In de dagboekjes stelt de jobcoach zich de vraag of zij diegene is die haar cliënt moet ondersteunen bij

diens noden op verschillende levensdomeinen. In het onderstaande voorbeeld uit een cliëntcase ervaart de jobcoach twijfel over de rollen die zij kan of wil opnemen:

“heb vooral doorverwezen. Denk niet dat het aan mij is om zelf nog andere zaken op te nemen? Zolang ik het gevoel heb dat er stappen worden gezet bij victoria, loopt dit goed.”

De jobcoach geeft aan dat voorlopig alles vlot verloopt met de begeleiding van haar cliënt bij OLO Victoria en dat zij zelf geen extra inspanningen gaat ondernemen op de andere levensdomeinen. Het volgende voorbeeld geeft aan dat de knelpunten van tijdsbesteding en rolinvulling nauw verbonden zijn. De jobcoach geeft in de case aan dat de cliënt niet klaar is om naar werk te gaan en dat zij gebaat zou zijn met andere begeleiding. In het onderstaande citaat geeft de jobcoach aan dat zij de cliënt zou willen doorverwijzen of dat zij zelf de rol van trajectbeheerder zou opnemen als zij meer uren ter beschikking had:

“Eigenlijk is De Ploeg nu niet aan de orde. Ik heb nood aan info over waar naartoe ik ze kan verwijzen of meer tijd/uren nodig, waardoor ik zelf dit 'trajectbeheer' op kan pakken”

Om de cliënt gepast te ondersteunen, ervaart de jobcoach dat ze de rol van trajectbeheerder zou moeten opnemen. Hiermee geeft deze respondent aan dat ze een zeer intensieve generalistische begeleiding zou moeten opstarten met aandacht voor alle levensdomeinen waarop de cliënt knelpunten ervaart. De respondent heeft hier echter de tijd niet voor.

Verderop in het besluit komen we terug op deze belangrijke knelpunten van tijdsbesteding en rolinvulling. Hieronder gaan we eerst verder met de overige knelpunten die uit de analyse van de dagboekjes naar voor komen. Deze knelpunten zijn rechtstreeks verbonden met de bovenstaande knelpunten van tijdsbesteding en rolinvulling. Het gaat vaak over moeilijkheden die de jobcoaches ondervinden als ze proberen om integraal te werken en dus afstappen van hun rol als jobcoach. Meer specifiek gaat het over de moeilijkheden die ze ondervinden als ze zicht willen krijgen op het brede beeld van de cliënt of als ze de cliënten willen ondersteunen op de overige levensdomeinen.

4.1.3.3. Gebrek aan kennis

In de dagboekjes beschrijven de jobcoaches meerdere keren cliëntcases waarbij zij over onvoldoende informatie beschikken om de cliënten voldoende te ondersteunen. De kennis of informatie die ze missen, is onder te verdelen in verschillende categorieën: kennis over de cliënten, kennis over het bestaan van bepaalde diensten en kennis over de rechten van de cliënt. Deze categorieën bespreken we hieronder.

4.1.3.3.1. Kennis over de cliënt

Als de jobcoaches aangaven dat ze niet over voldoende informatie beschikten, werd hen gevraagd om dit antwoord toe te lichten. De jobcoaches geven verscheidene redenen waarom ze niet over voldoende informatie beschikken. In een vorige paragraaf schreven we dat generalistisch werken als jobcoach taken inhoudt op zowel microniveau als op mesoniveau. Deze onderverdeling komt terug bij de redenen waarom de jobcoaches niet voldoende informatie over de cliënten hebben.

4.1.3.3.1.1. Kennis over de cliënt op microniveau

Tijdens de intakefase of vraagverduidelijkingsfase gebeurt de vraagverheldering, maar dit is vaak niet voldoende om zicht te krijgen op de complexe situatie van de cliënt. Gedurende het traject van de cliënten krijgen de jobcoaches een breder zicht op de volledige situatie van de cliënten en op hun noden. Het is daarom belangrijk dat de aandacht voor de andere levensdomeinen een terugkerend proces blijft gedurende het gehele traject van de cliënt.

Enkele jobcoaches proberen door middel van gesprekken informatie over de cliënten te bekomen, maar toch lukt het hen niet om aan de informatie te komen. In een case stelt de jobcoach dat cliënt er niet toe komt om bepaalde informatie te geven:

“gesprekken met hem kom ik wel tot informatie, maar steeds beperkt en we komen vooral niet verder”

In een andere case lijkt het of de cliënt bepaalde informatie niet wil geven:

“De medewerker deelt vooral informatie mee om zich te kunnen verdedigen tegen de werkgever. Hij vindt het niet noodzakelijk dat hij zijn problemen bij ons komt vertellen en wil alles zelf oplossen.”

Sommige cliënten hebben geen zicht op hun noden of ervaren moeilijkheden om deze onder woorden te brengen. De man in de eerste cliëntcase zit in een moeilijke periode en is futloos. In de case stelt de jobcoach dat de cliënt neerslachtig is en telkens maar beperkte informatie over zichzelf geeft. Verder kan het ook dat cliënten niet willen dat de jobcoach informatie krijgt over bepaalde noden. In de bovenstaande cliëntcases gaat het voornamelijk over ontbrekende informatie op microniveau. Door te investeren in de relatie met de cliënt, krijgt de jobcoach zicht op de ontbrekende informatie. Tegelijkertijd ervaart de jobcoach, zoals eerder vermeld, tijdsnood en een probleem in het kader van zijn of haar rolinvulling indien de ondersteuning op de andere levensdomeinen het activeringstraject van de cliënt verstoort. In andere cliëntcases geven de jobcoaches aan dat het gebrek aan informatie over de cliënt zich op het mesoniveau situeert.

4.1.3.3.1.2. Kennis over de cliënt op mesoniveau

Uit een bovenstaand onderdeel weten we dat jobcoaches via externe bronnen aan informatie over de cliënten komen. De jobcoaches kunnen hiervoor samenwerken met andere hulpverleningsorganisaties. Als deze samenwerking nog niet plaatsvindt of niet goed verloopt, ontbreekt deze informatie over de cliënt. Een teamcoach en tevens jobcoach van De Ploeg, geeft onderstaande beschrijving van een cliëntcase:

“Laag IQ (85), beperkt NL (Marokkaanse uit Spanje) en nog leerbaar hierin, diabetes, allergieën, fietsschool, privé-werk balans (moet tolken voor haar ouders), ziekenhuisafspraken, beperkte mobiliteit”

Verder in het dagboekje geeft de teamcoach aan dat ze niet over voldoende informatie over de cliënt beschikt. De teamcoach stelt dat ze nog contact moet opnemen met verschillende organisaties om de nodige informatie over haar cliënt te bekomen. Zij zal onder andere de huisarts contacteren in verband met de allergieën van de cliënt, het ziekenhuis voor de opvolging van de diabetes, het Huis van het Nederlands voor de groeimogelijkheden op het gebied van het Nederlands en de school voor feedback over de cliënt haar leerbaarheid. In de dagboekjes geeft de teamcoach verder aan dat zij door middel van *“cliëntoverleg”* met bovenstaande instanties tot de geschikte informatie wil komen over de noden van de cliënt. De informatie die zij nodig heeft over haar cliënt, bevindt zich op mesoniveau. Een andere jobcoach geeft ook aan dat ze expertise wil bekomen van andere hulpverleningsorganisaties:

“K. heeft in tussentijd een netwerk van hulpverleners rondom haar: gtb, huisarts (geneeskunde van het volk), psycholoog caw, jobcoach en elke partner werkt vanuit zijn expertise en er is nood aan overleg om K. te ondersteunen. Belang om samen te komen omdat het K. niet lukt om alleen stabiliteit te bekomen. Ze heeft ook weinig zelfinzicht en schat zich vaak te hoog in en heeft geen realistische verwachtingen. Dus belangrijk dat netwerk op de hoogte is (want ondersteuning van de Ploeg en gtb loopt ten einde, deze stappen zijn in kader van nazorg) en dat we samen in overleg met K. kunnen nadenken over wat een eerste stap is om stabiliteit te bekomen op psychisch, fysiek en werkvlak. Via zorgoverleg bundelen we de expertise.”

De jobcoach stelt dat de expertise van meerdere organisaties nodig is om haar cliënt op een geschikte manier te ondersteunen. Door middel van een *“zorgoverleg”* wil de jobcoach te weten komen wat de andere hulpverleningsorganisaties denken over de nodige stappen in het traject van de cliënt. Het ontbreken van dit overleg op mesoniveau zorgt ervoor dat de jobcoaches voorlopig nog geen voldoende zicht hebben op de noden van de cliënten.

4.1.3.3.1.3. Nood aan een blijvende vraagverheldering

In bovenstaande cliëntcases gaven de jobcoaches aan dat zowel op micro- als op mesoniveau, informatie over de cliënt kan ontbreken. Naarmate cliënten langer in traject zijn, krijgen de jobcoaches meer en meer informatie over hen. De vraagverhelderingsfase volstaat meestal niet om een volledig beeld van de cliënten te hebben. Deze belangrijke bevinding toont aan dat de jobcoaches gedurende het traject blijvend open moeten staan voor nieuwe informatie over de cliënt. Deze informatie kan van de cliënt zelf komen, maar ook van externe bronnen. Op die manier kunnen zij een meer integrale kijk op de cliënt ontwikkelen en deze informatie gebruiken bij het vormgeven van het traject.

4.1.3.3.2. Kennis over het bestaan van bepaalde diensten

Hierboven werd reeds besproken dat noden op andere levensdomeinen de vooruitgang op het domein van werk kunnen belemmeren. Soms lukt het de jobcoaches niet om zelf de gepaste ondersteuning te bieden en is een doorverwijzing naar een andere hulpverleningsorganisatie noodzakelijk. Om te kunnen doorverwijzen, moeten de jobcoaches zicht hebben op de mogelijke opties van hulpverleningsorganisaties waarnaar doorverwezen kan worden. In enkele cliëntcases uit de dagboekjes komt echter naar voren dat de jobcoaches niet altijd kennis hebben over deze organisaties:

“Ik weet niet wie/welke dienst S. kan ondersteunen in het vastpakken van haar globale traject. Aangezien stappen naar werk eigenlijk niet aan de orde zijn, zou De Ploeg haar moeten stopzetten. Maar wat dan? Kan iemand dit verdere proces met haar opnemen?”

In deze cliëntcase vraagt de jobcoach zich af naar welke dienst ze haar cliënt kan doorverwijzen. De jobcoach stelt dat de cliënt al bijna een jaar in begeleiding is en zij een goed zicht heeft op de noden van de cliënt. Volgens de jobcoach heeft de cliënt nood aan iemand die haar begeleidt op verschillende levensdomeinen. De dienst of organisaties waarnaar de jobcoach op zoek is, is een generalistische dienst die het gehele traject van de cliënt kan overzien en de cliënt kan ondersteunen bij al haar noden. De cliënt is erg chaotisch en ongestructureerd en heeft iemand nodig die haar kan bijstaan bij het structureren van haar leven. De jobcoach ondervindt een knelpunt bij het vinden een generalistische dienst of organisatie.

In onderstaand voorbeeld is de jobcoach ook op zoek naar een geschikte dienst voor haar cliënt:

“Nood aan psychologische begeleiding op maat van iemand met ASS, die gratis of zeer goedkoop is (heeft al contacten met het raster, maar loopt zeer traag – niet terugbellen, etc.). Wat zijn de opties nog daarbuiten? Zijn er nog opties?”

De jobcoach is op zoek naar psychologische hulpverlening die gepaste diensten kan aanbieden aan personen met ASS, Autisme Spectrum Stoornis. De jobcoach vraagt zich af wat de opties zijn om naar door te verwijzen. Het ontbreken van deze kennis is een knelpunt voor de jobcoach.

4.1.3.3. Kennis over de rechten van de cliënt

In onderstaande cliëntcase heeft de jobcoach geen zicht op de wettelijke situatie van de cliënt. De jobcoach weet niet of de cliënt recht heeft op een aanvulling van zijn inkomen door de mutualiteit en dus weet de jobcoach niet of ze, samen met de cliënt, kan solliciteren naar deeltijdse jobs:

“Heeft hij recht op een bijpassing van de mutualiteit? Dan kan hij solliciteren voor deeltijdse functies en heeft hij de zekerheid dat zijn inkomen wordt aangevuld met een bijpassing zodat hij zijn gezin kan onderhouden”

Door het ontbreken van de kennis over de rechten van de cliënt, ervaart de jobcoach een knelpunt bij de begeleiding.

4.1.3.4. Samenwerking met andere diensten

Bij de antwoorden op de vraag op welke manier de jobcoaches de ondersteuning van de cliënten zouden kunnen verbeteren, kwamen enkele knelpunten over de samenwerking met andere diensten aan het licht. Uit deze antwoorden is af te leiden dat de samenwerking met andere diensten beter kan verlopen.

“Vlottere communicatie met artsen en specialisten: ze zijn vaak niet bereikbaar.”

“Meer info hebben – betere samenwerking tussen mutualiteit en VDAB”

“Intensievere/nauwere samenwerking met andere begeleiders. Regelmatig netwerkoverleg.”

De jobcoaches geven aan dat het moeilijk is om samen te werken met artsen en specialisten omdat deze mensen moeilijk bereikbaar zijn. Verder is een betere samenwerking gewenst met mutualiteiten, de VDAB en andere begeleiders. Hierboven, in het laatste citaat, spreekt een jobcoach over een netwerkoverleg. De jobcoach geeft aan dat een intensievere en nauwere samenwerking met andere begeleiders uit het netwerk van de cliënt ervoor kan zorgen dat zijzelf een betere ondersteuning kan bieden aan de cliënt. Verder weten jobcoaches soms niet goed hoe andere diensten werken of wat ze mogen verwachten van de andere hulpverleningsorganisaties:

“Welke hulp is er vanuit bijzondere jeugdzorg om het gezin te ondersteunen?...”

In de eerder besproken case van de cliënt met *'rugproblemen en administratieve bezorgdheden'*, denkt de jobcoach dat de Integrale Jeugdhulp een belangrijke partner kan zijn in de ondersteuning bij de noden op het familiale domein. De jobcoach weet echter niet op welke manier de Integrale Jeugdhulp de cliënt kan ondersteunen. Omdat de jobcoach deze kennis over de specifieke diensten van de Integrale Jeugdhulp niet heeft, kan ze de cliënt niet gericht doorverwijzen. Ook in onderstaande voorbeelden weten de jobcoaches dat de cliënt nood heeft aan de ondersteuning van andere diensten. De jobcoach in kwestie beseft echter dat hij over te weinig informatie beschikt.

"Werking van schuldbemiddeling (door advocaat): hoe gaat dit in zijn werk? Hoe flexibel is dit? Is het bv. mogelijk om naar de advocaat te bellen en te vragen om tijdelijk meer budget vrij te maken voor vervoerskosten?"

"Meer informatie zelf willen hebben over mogelijkheden rond kinderopvang, en specifiek kinderopvang bij ziekte van kind."... "Meer info over kinderopvang zelf, naar waar doorsturen? Momenteel naar mutualiteit doorgestuurd"

De beperkte kennis over de werking van de schuldbemiddeling en over de regeling van de kinderopvang zorgt ervoor dat de jobcoaches hun cliënten niet kunnen informeren.

4.1.3.5. Knelpunten

In dit onderdeel van de analyse van de dagboekjes hebben we een overzicht gegeven van de knelpunten die de jobcoaches in de cliëntcases ondervinden als ze proberen om op een generalistische manier te werken. Het zijn knelpunten bij het verwerven van een integrale kijk op de cliënten en bij de pogingen van de jobcoaches om integraal te werken. Met andere woorden: de jobcoaches ondervinden moeilijkheden als zij de cliënten proberen te ondersteunen op de overige levensdomeinen dan werk.

We spraken hierboven over knelpunten bij de keuze van de tijdsbesteding en de rolinvulling van de jobcoaches. Door tijd te besteden aan andere levensdomeinen dan werk kan het traject naar werk in het gedrang komen. Paradoxaal is daarbij de situatie dat het traject naar werk bemoeilijkt wordt als er te weinig tijd besteed wordt aan andere levensdomeinen. We beschreven dat bij sommige cliënten acute noden op andere levensdomeinen gedurende het traject op de voorgrond treden. Voor de cliënt is het dan zeer moeilijk om te focussen op werk of is het zelfs onmogelijk om verder te gaan richting werk. De jobcoaches ervaren dat ze moeten kiezen welke noden zij opnemen tijdens hun ondersteuning en welke hulpverlenersrol zij aannemen. Tijdens het ondersteunen van de cliënt op andere levensdomeinen, ervaren de jobcoaches immers diverse knelpunten bij de rolinvulling en bij

de keuze van tijdsbesteding. We kunnen stellen dat de jobcoaches deze knelpunten ervaren als zij pogingen ondernemen om integraal te werken. Het is namelijk onmogelijk dat jobcoaches ondersteuning bieden op al de levensdomeinen.

Zoals hierboven reeds vermeld, hangen zowel het knelpunt van de keuze van tijdsbesteding als het knelpunt van de rolinvulling sterk samen met het integraal werken. De jobcoaches ervaren knelpunten als zij pogingen ondernemen om de cliënten te ondersteunen bij hun noden op de verschillende levensdomeinen. Net die integrale benadering van cliënten en hun noden is een belangrijk uitgangspunt van de generalistische visie op hulpverlening. Terwijl we eerder beschreven dat een generalistische werkwijze voor de cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering aangeraden is, zien we nu dat de generalistische invulling van de hulpverleningsopdracht op vele gebieden niet strookt met de specialistische activeringsopdracht van deze organisaties. Overige knelpunten ontstaan door het ontbreken van kennis over cliënten, over het bestaan van andere organisaties en over de rechten van cliënten. Verder zijn er ook knelpunten door de moeizame samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties. Al deze knelpunten bemoeilijken het werk van de jobcoaches. Zij kunnen hun cliënten minder gericht doorverwijzen naar andere hulpverleningsdiensten of beperkter informeren over bepaalde diensten. De minder vlotte samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties zorgt er verder voor dat de jobcoaches niet beschikken over belangrijke informatie over de cliënten. Ook het knelpunt van de beperkte kennis van de rechten van de cliënt hindert de jobcoaches bij het informeren van de cliënten en beperkt de mogelijkheden voor de jobcoaches om acties te ondernemen in het traject. Samengevat stellen we dat de net genoemde knelpunten de mogelijkheden van de jobcoaches beperken om generalistisch te werken met de cliënten.

Hieronder in het besluit zullen we een overzicht geven van de voornaamste bevindingen uit deze analyse.

4.1.4. Besluit analyse van de dagboekjes

In bovenstaande paragrafen geven we de analyse weer van dagboekjes ingevuld door een team van jobcoaches van De Ploeg, een jobcoach van Weerwerk Activering en een stafmedewerker van Weerwerk Activering. In deze dagboekjes beschrijven de respondenten cases van cliënten die ondersteuning kunnen gebruiken op meerdere levensdomeinen. We bekeken in welke mate de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering reeds generalistisch werken en in welke mate zij hierbij knelpunten ondervinden.

In het eerste deel van deze analyse is naar voor gekomen dat de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering tijdens hun job regelmatig werken met cliënten die noden hebben op meerdere levensdomeinen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende levensdomeinen waarop de cliënten uit de cases noden ondervinden:

Tabel 2: ‘Verschillende levensdomeinen’

Tewerkstelling
Financiën
Lichamelijke gezondheid
Psychosociale gezondheid
Familie
Huisvesting
Administratie
Planning en organisatie
Netwerk
Tijdsbesteding
Sociale vaardigheden
Nederlandse taal

Verder werd vastgesteld dat de verschillende levensdomeinen en de verschillende noden van de cliënten onderling verbonden zijn. Door de onderlinge verbondenheid van de verschillende domeinen en de verschillende noden van de cliënten, moet soms eerst gewerkt worden aan andere levensdomeinen om nadien verder stappen te zetten in het activeringstraject dat opgezet is om werk te vinden. Vooraleer de jobcoaches ondersteuning kunnen bieden bij de verschillende noden, moeten zij eerst een duidelijk zicht krijgen op de gehele situatie van de cliënt. Dit integrale beeld over de cliënten vormt een belangrijke voorwaarde om tot een doeltreffende begeleiding te komen, zeker bij cliënten met noden op verschillende levensdomeinen.

Omwille van deze reden besloten we in onderdeel één dat een generalistische werkwijze als uitgangspunt kan dienen bij het werken met de cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering. Op microniveau zorgt een generalistische werkwijze voor een duidelijk zicht op de diverse noden van de cliënt en dit over de verschillende levensdomeinen heen (Blom, 2004; Smyth et al., 2006). Op mesoniveau zorgt een generalistische werkwijze ervoor dat de hulpverlener een essentiële rol kan

vervullen, namelijk de rol van verbindingsfiguur of brugfiguur tussen de cliënt en de andere hulpverleningsorganisaties (Raeymaeckers, 2013a).

In het tweede deel van de analyse van de dagboekjes werd bestudeerd op welke manier de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering al generalistisch te werk gaan. Er is onderzocht of de jobcoaches zicht krijgen op de verschillende noden van de cliënten en wat ze doen met deze informatie. Uit deze analyse blijkt dat in de cliëntcases de meerderheid van de jobcoaches aangeven voldoende zicht te hebben op de verschillende noden van de cliënten.

‘Het gesprek met de cliënt’ kwam naar voor als de voornaamste bron van informatie over de cliënt. Tijdens ‘het gesprek’ staan de jobcoaches in rechtstreeks in contact met de cliënt en krijgen zij zicht op de noden van de cliënt en dit over de verschillende levensdomeinen heen. Uit de analyse van de dagboekjes komt naar voor dat een vertrouwensband tussen de jobcoaches en de cliënten belangrijk is bij het bekomen van de integrale kijk op de cliëntsituatie. Deze vaststelling komt overeen met bevindingen uit onze literatuurstudie (Driessens, 2003; Frank & Frank, 1991), waar de vertrouwensrelatie gezien wordt als een zeer voorname voorwaarde om tot succesvolle hulpverlening te komen. Verder geven enkele jobcoaches aan dat tijdens crisisgesprekken nieuwe informatie over de cliënten naar voor komt. Naast de informatie die rechtstreeks van de cliënt komt, bekomen de jobcoaches ook via externe bronnen informatie over de cliënt. Hierbij beperken de jobcoaches zich vaak niet tot één externe organisatie. GTB is de externe organisatie die het meest als externe bron van informatie genoemd werd door de jobcoaches. Andere externe personen of organisaties die aangehaald werden door de jobcoaches zijn: VDAB, huisartsen, werkgevers, medewerkers van begeleidingsdiensten, specialisten en contactpersonen op stageplaatsen. Buiten contacten uit het formeel netwerk van de cliënt, nemen de jobcoaches ook contact op met personen uit het informele netwerk van de cliënt, zoals personen uit de familie of uit de buurt van de cliënt.

De fase van vraagverduidelijking is zeer belangrijk om de begeleiding vanuit een zo integraal mogelijk beeld van de cliënt aan te kunnen vatten. Een belangrijke vaststelling is echter dat de huidige intakefase of vraagverduidelijkingfase niet volstaat om een integraal beeld te hebben van de cliënt. Veel informatie komt pas gedurende het traject aan het licht. Omwille van de beperkte tijdsduur van de trajecten van De Ploeg en Weerwerk Activering lijkt het ons interessant om gedurende de opstart van de trajecten extra te investeren in het bekomen van een integrale kijk op de cliënt. De vraagverduidelijkingsfase aanpassen of uitbreiden met meer aandacht aan de integrale benadering van de cliënt kan zorgen voor een sneller zicht op de verschillende noden van de cliënten. Verder stelden we reeds dat er gedurende het traject nieuwe informatie over de noden op verschillende levensdomeinen zichtbaar wordt door crisissituaties of omdat de cliënt meer gevoelige informatie over

zichzelf durft te geven omwille van de opgebouwde vertrouwensband. We stellen voor om gespreksmomenten over de andere levensdomeinen gedurende het hele begeleidingstraject te voorzien. Op die manier kan de jobcoach samen met de cliënt beslissen of de nieuwe informatie meegenomen wordt in het traject.

Verder in deel twee van de analyse bekeken we in welke mate de jobcoaches op generalistische wijze ondersteuning bieden op diverse levensdomeinen. Uit de analyse van de dagboekjes komt naar voor dat de jobcoaches generalistisch proberen te werken en de cliënten willen ondersteunen bij de verschillende noden. Deze pogingen om generalistisch te werken zien we als belangrijke succesfactoren van de werking van De Ploeg en Weerwerk Activering. Deze succesfactoren bevinden zich zowel op microniveau als op mesoniveau.

Op microniveau komt enkele keren naar voor dat de jobcoaches werken op maat van de cliënten en investeren in een vertrouwensrelatie met de cliënten. Verder proberen zij een integrale kijk op de cliënten te bekomen door te investeren in de vraagverduidelijking. Op mesoniveau doen de jobcoaches ook pogingen om integraal te werken en de cliënten te ondersteunen bij hun noden op de verschillende levensdomeinen. De jobcoaches proberen de cliënten bij te staan bij hun contacten met andere hulpverleningsorganisatie. Zij doen dit door de rollen van ondersteuner, informatieverstrekker en doorverwijzer op te nemen.

De jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering beschrijven in de dagboekjes hoe zij binnen hun specialistische organisaties op verschillende manieren generalistisch trachten te werken met hun cliënten. Deze bevindingen komen overeen met de studie van Perlinski et al. (2011 & 2012), waarin de onderzoekers stellen dat sociaal werkers de beperkingen van het type organisatiemodel waarin zij werken compenseren. Dit wil zeggen dat hulpverleners afstappen van hun eigen specialistische opdracht om de cliënt op maat van zijn of haar specifieke problemen te voorzien van de nodige hulpverlening. De onderzoekers stellen dat sociaal werkers uit specialistische organisaties gebruik maken van niet-specifieke methodes om toch een integraal beeld van de cliënt te krijgen. Binnen het kader van De Ploeg en Weerwerk Activering kunnen we zeggen dat de jobcoaches generalistisch te werk willen gaan omdat dit nodig is om de cliënten met noden op verschillende levensdomeinen de gepaste begeleiding te bieden.

In het laatste deel van de analyse bespraken we de knelpunten die de jobcoaches ondervonden bij het toepassen van een generalistische werkwijze.

Op basis van de dagboekjes stelden we eerst en vooral vast dat er knelpunten zijn op het gebied van tijdsbesteding en rolinvulling. De jobcoaches moeten hun cliënten richting werk begeleiden, maar dit

is vaak onmogelijk omdat andere acute noden op andere levensdomeinen de situatie van de cliënt overheersen. Voordat er stappen naar werk gezet kunnen worden, ervaren de jobcoaches dat ze eerst de noden op de andere levensdomeinen moeten aanpakken. Een belangrijk knelpunt verwijst naar het dilemma tussen specialistisch en generalistisch werken. De jobcoaches moeten afwegen of zij tijdens de contactmomenten tijd besteden aan het domein werk en de rol van jobcoach opnemen of dat zij ondersteuning bieden op andere domeinen en de rol van generalist opnemen. Beide vormen van ondersteuning zijn nodig om stappen te kunnen zetten richting werk. De jobcoaches ervaren echter moeilijkheden om beide rollen te combineren.

Deze knelpunten hebben betrekking op de vraag hoever het taakgebied van de jobcoaches reikt, want het is onmogelijk dat de jobcoaches ondersteuning bieden op al de levensdomeinen. Bij de ontwikkeling van onze methodiek moeten we aandacht besteden aan de vraag in welke mate de jobcoaches integraal kunnen werken en hoever de ondersteuningsrol van de jobcoaches gaat.

Verder spraken we in deze analyse ook over andere knelpunten die de jobcoaches beperken in de mogelijke acties die zij ondernemen met de cliënten. Deze knelpunten komen voor door het ontbreken van kennis over de cliënt, door het ontbreken van kennis over het bestaan van andere hulpverleningsorganisaties en door het ontbreken van de kennis over de rechten van de cliënt. Verder zijn er ook knelpunten die voortkomen uit een moeilijke samenwerking met andere organisaties. We stelden dat de mogelijkheden voor de jobcoaches om op een integrale manier te werken hierdoor beperkt zijn. Het is moeilijk om vanaf het begin van het traject ondersteuning te bieden bij noden op andere levensdomeinen als de jobcoaches geen duidelijk zicht hebben op deze noden.

Hoewel een generalistische aanpak aan te raden is voor de cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering en er reeds op verschillende manieren generalistisch gewerkt wordt door de jobcoaches, brengt deze analyse meerdere moeilijkheden aan het licht. Deze analyse vormt een goede basis om te starten met de ontwikkeling van een 'generalistische methodiek' die toepasbaar moet zijn binnen het specialistische kader van De Ploeg en Weerwerk Activering. In de volgende stap van het project 'Generalistisch Werkt' onderzoeken we de mogelijke pistes om de huidige werkwijze aan te passen aan de noden van de doelgroep. Hiervoor schetsen we reeds enkele ideeën om de huidige werking van De Ploeg en Weerwerk Activering te optimaliseren voor het werken met cliënten die noden hebben op meerdere levensdomeinen.

4.2. Analyse interviews jobcoaches

In het kader van het ESF project ‘Generalistisch Werkt’ hebben we twaalf jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering geïnterviewd. We hebben vragen gesteld over verscheidene onderwerpen die betrekking hebben op de begeleidingsmethodiek, de bijhorende instrumentenlijst en op het project ‘Generalistisch Werkt’. Deze bevraging van twaalf jobcoaches stond in het teken van de evaluatie van de eerste versie van de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek. Deze methodiek en bijhorende instrumentenlijst zijn de voorlopige resultaten van het eerste projectjaar. In de methodiek bieden we jobcoaches en andere specialistische hulpverleners handvatten om tijdens de uitvoering van hun specialistisch takenpakket een constante generalistische reflex te maken. De verschillende instrumenten uit de instrumentenlijst dienen ter ondersteuning van de integrale benadering en zorgen voor een veilige manier om over de verschillende levensdomeinen van de cliënt te spreken. Aan de hand van semigestructureerde interviews hebben we onderzocht hoe de jobcoaches de methodiek en het project ervaren.

Eerst zijn we in de interviews nagegaan wat de jobcoaches verstaan onder generalistisch werken en hoe zij generalistisch te werk gaan in de praktijk. Ten tweede hebben we onderzocht wat de jobcoaches zien als belangrijke eigenschappen van jobcoaches of begeleiders wanneer deze werken met cliënten. Dit onderdeel van het interview heeft betrekking op de basishouding van jobcoaches of sociaal werkers in het algemeen. Ten derde hebben we de jobcoaches gevraagd om feedback te geven over de effectieve methodiek en instrumentenlijst van ‘Generalistisch Werkt’ alsook over het project in het algemeen. Ten slotte hebben we de jobcoaches uitgenodigd om na te denken over mogelijkheden om de samenwerking met andere organisaties vlotter te laten verlopen.

Met het oog op het aanbrengen van de nodige aanpassingen aan de methodiek ‘Generalistisch Werkt’ maakten we een analyse van deze interviews. Hieronder schetsen we aan de hand van bovenstaande onderverdeling de standpunten en opvattingen van de geïnterviewde jobcoaches. Nadien besluiten we met een overzicht van de belangrijkste bevindingen van deze analyse.

4.2.1. Generalistisch werken

De centrale vraagstelling van dit onderdeel luidt: *“Wat is generalistisch werken?”* De geïnterviewde jobcoaches kregen de mogelijkheid om vrijuit te antwoorden over wat zij verstaan onder generalistisch werken. In de omschrijvingen van generalistisch werken door de jobcoaches komen verschillende thema’s of principes meermaals terug. We zullen deze thema’s hieronder punt voor punt bespreken.

Daarnaast werd aan de jobcoaches gevraagd op welke manier zij generalistisch werken. De voorbeelden die de jobcoaches aanbrengen van de manier waarop zij proberen generalistisch te werken, voegen we hieronder toe aan de bespreking van de verschillende thema's.

Verder in het interview werd gevraagd of de jobcoaches vinden dat generalistisch werken belangrijk is en waarom zij dit vinden. Al de ondervraagde jobcoaches geven aan dat zij vinden dat generalistisch werken belangrijk is. De jobcoaches zien generalistisch werken als een onderdeel van hun job, als een gegeven waar zij niet rond kunnen tijdens het werken met cliënten. De redenen waarom de jobcoaches generalistisch werken belangrijk vinden, bespreken we als een afzonderlijk punt.

Uit de analyse van dit deel van de interviews komen enkele interessante bevindingen naar voor over welk effect het project 'Generalistisch Werkt' heeft in het team van jobcoaches. Er is sprake van een ommekeer binnen het team. De eerder enge gespecialiseerde focus op de cliënt als werkzoekende maakt plaats voor een meer generalistische blik. Daarnaast ondervinden de jobcoaches gemengde gevoelens bij het generalistisch werken. Beide onderwerpen bespreken we in een apart deel. Nadien geven we een kort besluit van dit onderdeel over generalistisch werken.

4.2.1.1. Verschillende levensdomeinen

Bijna alle jobcoaches vermelden dat generalistisch werken wil zeggen: kijken naar de verschillende levensdomeinen van hun cliënten. De manier waarop zij dit beschrijven, verschilt wel van jobcoach tot jobcoach. Sommige jobcoaches vermelden letterlijk verschillende levensdomeinen, maar er zijn ook jobcoaches die dit op een andere manier verwoorden. Deze jobcoaches spreken over *“holistisch kijken”*, *“een algemene bril opzetten”*, *“de mens en al zijn facetten”*, *“rekening houden met de gehele context”* of *“oog hebben voor andere dingen”*.

In de onderstaande quote spreekt de jobcoach effectief over verschillende levensdomeinen:

“Dat is voor mij inderdaad een beetje alle levensdomeinen erbij betrekken en ook oog hebben voor andere levensdomeinen dan puur werk alleen, ook omdat het natuurlijk een invloed heeft op hoe dat ze functioneren. Ja, omdat dat ook allemaal samenhangt”

De jobcoach geeft aan dat ze verder kijkt dan het domein 'werk' omdat al de levensdomeinen een invloed hebben op de manier waarop de cliënten functioneren. Daarnaast stelt de jobcoach dat alle levensdomeinen samenhangen. Deze stelling komt zeer vaak terug in de interviews en zal hieronder ook verder besproken worden in het voorlaatste punt dat handelt over de redenen waarom jobcoaches generalistisch werken belangrijk vinden. Ook in de volgende quote spreekt de jobcoach over verschillende levensdomeinen:

“Ja, dat ge oog hebt voor die verschillende levensdomeinen he, voor mij is dat ook wel want in het verleden is er ook wel de discussie geweest over ge zijt niet meer met werk bezig of ge gaat te veel, ik vind wel dat wij goed die focus op werk moeten houden en bewaken, maar dat wil niet zeggen dat je inderdaad niet naar die andere levensdomeinen kunt vragen.”

In bovenstaande quote geeft de jobcoach aan dat er in het verleden binnen haar werking discussie is geweest over de vraag of er op sommige momenten niet te veel aandacht werd besteed aan de zaken die minder betrekking hebben op werk of activering. Verder in het interview geeft de jobcoach echter aan dat zij nu het gevoel heeft dat ze ver kan gaan met cliënten op andere gebieden dan werk. Daarnaast vindt de jobcoach het wel belangrijk dat de focus op werk behouden en bewaakt wordt. Deze bevindingen komen ook terug in verschillende andere interviews en worden later in de analyse besproken. De meeste jobcoaches hebben het gevoel dat zij ver kunnen gaan bij het ondersteunen van cliënten op de andere levensdomeinen:

“Ik vind wel dat we redelijk vrij zijn om, ja, om dingen aan te pakken op een manier waarop wij het willen, dat vind ik zeker wel.”

De jobcoach van de bovenstaande quote werkt zeer op maat van de cliënt. Zij stelt dat ze normaal gezien zo weinig mogelijk overneemt van de cliënten en hen stimuleert om zelf stappen te zetten. Op die manier probeert ze de cliënten te empoweren. In het interview beschrijft de jobcoach echter wel een case waarin ze verder is gegaan dan enkel de cliënt op weg helpen. De jobcoach is de cliënt thuis gaan opzoeken omdat deze al drie dagen onbereikbaar was. Daarnaast is de jobcoach wel mee geweest op gesprek bij het OCMW en heeft op vraag van de cliënt ervoor gezorgd dat de OCMW-medewerker een vrouw was. Verder in het interview geeft de jobcoach aan dat ze op geen enkel moment het gevoel had dat ze te ver aan het gaan was.

Regelmatig vermelden de jobcoaches dat hun functie erin bestaat om mensen richting werk te begeleiden en dat het daarom belangrijk is om altijd een connectie met werk te behouden. Dit komt terug in de volgende quote waarin de jobcoach van mening is dat je naar de cliënt moet kijken als mens en niet als werkzoekende. Het is het volgens de jobcoach belangrijk om de focus op werk te behouden:

“Generalistisch werken is de mens die voor u zit pakken zoals hij is, niet specifiek pakken met de vraag waarvoor die naar ons komt. Bij ons is dat dan rond werk. Ik vind wel dat je daar altijd een link mee moet leggen of de focus op moet leggen, maar zeker oog hebben voor andere dingen, voor alles dat daar rond zit.”

De jobcoaches benadrukken dat een belangrijke doelstelling van hun job verwijst naar het begeleiden van mensen naar werk, toch kijken zij breder en hebben oog voor de mens die voor hen zit. De

jobcoaches doen dit omdat ze inzien dat de verschillende levensdomeinen elkaar beïnvloeden en dus ook het traject naar werk beïnvloeden. De onderstaande quote is een goede illustratie van deze bevinding:

“Generalistisch werken is rekening houden met veel levensdomeinen van de persoon waarmee je werkt. Dat je weet dat het ene invloed heeft op het andere. Dat er soms meer achter schuilt dan wat zichtbaar is voor jezelf. Dat je niet op één doel mag focussen. Omdat dat ervoor kan zorgen dat andere dingen uit balans geraken of er juist voor zorgt dat er nog meer problemen ontstaan.”

De jobcoach geeft verder in het interview aan dat hij tijdens zijn gesprekken met de cliënten er alert voor is hoe hij dingen verwoordt. Hij stelt zich open voor de verschillende levensdomeinen en bij het stellen van vragen vertrekt hij vanuit de krachten van de cliënt.

4.2.1.2. Het mesoniveau

In de interviews stellen verschillende jobcoaches dat generalistisch werken voor hen betekent: het netwerk betrekken of een netwerk installeren. Hiermee bedoelen we dat de jobcoaches hulpverleners en sociaal werkers uit het netwerk van de cliënt betrekken bij het traject of dat zij op zoek gaan naar mogelijke professionele partners om de cliënt te ondersteunen. De jobcoaches ondernemen op die manier acties op het mesoniveau. Aan de ene kant vinden de jobcoaches het belangrijk om andere organisaties te betrekken zodat die bepaalde generalistische opdrachten kunnen overnemen. Dit doen de jobcoaches op verschillende manieren, zoals de cliënten doorverwijzen naar andere organisaties en hen te ondersteunen bij die doorverwijzing. Aan de andere kant vinden de jobcoaches het belangrijk om op dezelfde lijn te zitten als de andere actoren uit het netwerk van de cliënt. De jobcoaches gaan in overleg met andere organisaties die actief zijn in het netwerk van de cliënten.

Zowel het doorverwijzen en ondersteunen van de cliënten als het samenwerken met andere hulpverleners zien we als acties op het mesoniveau, enkel de insteek verschilt. In het eerste geval bewaken de jobcoaches hun eigen rol als jobcoach en de taken die binnen hun functie vallen. Bij deze omschrijvingen van generalistisch werken gaat het eerder over doorverwijzen. In het tweede geval optimaliseren de jobcoaches het begeleidingstraject. Bij deze omschrijving van generalistisch werken gaat het eerder over samenwerken. Het is belangrijk om te vermelden dat het moeilijk is om de omschrijvingen van generalistisch werken als “werken op het mesoniveau” en als “oog hebben voor verschillende levensdomeinen” los te zien van elkaar. Om te kunnen werken op het mesoniveau, om bijvoorbeeld iemand door te verwijzen, moeten jobcoaches zich openstellen voor de andere levensdomeinen van de cliënt.

4.2.1.2.1. Doorverwijzen

Enkele jobcoaches vertellen in de interviews dat, hoewel ze oog hebben voor de verschillende levensdomeinen, zij niet de ondersteuningsacties moeten ondernemen op deze domeinen. De jobcoaches geven aan dat de cliënten met hun problemen op andere levensdomeinen terecht kunnen bij andere organisaties die gespecialiseerd zijn in de ondersteuning van mensen bij deze noden:

“Het is niet omdat je iemand begeleidt, dat je ook alles zelf moet oplossen. Want er zijn natuurlijk mensen, anderen die veel meer gespecialiseerd zijn.”

Verder in het interview geeft de jobcoach aan dat een generalist iemand is die ruim kijkt en gepaste informatie geeft aan de cliënt. De jobcoach vindt het belangrijk dat er bij een doorverwijzing ook een opvolging gebeurt:

“Ik vind ook wel dat dat iemand is die breed kijkt, dat die brede informatie geeft. Maar ik vind wel niet dat de jobcoach alles zelf moet doen, maar zij mag gerust zaken uit handen geven naar andere instanties of dingen doorgeven naar andere diensten. Maar dat jij wel fungeert als tussenpersoon of de afspraak maakt of als dat nodig is, dat het de stap verkleint”

Een jobcoach kan de cliënt ondersteunen door informatie te geven over andere diensten of bij het maken van een afspraak met deze diensten. Op die manier werkt een jobcoach drempelverlagend voor de cliënt om toenadering te zoeken tot bepaalde diensten. In de onderstaande quote geeft de jobcoach aan dat generalistisch werken niet wil zeggen dat je als jobcoach alles zelf moet opnemen:

“Niet dat je alles zelf opneemt in je traject maar dat als er echt problemen zijn je mee gaat nadenken welke andere mensen of organisaties kunnen u daarbij helpen.”

De jobcoach geeft aan dat zij, bij ondersteuningsnoden op andere levensdomeinen, mee op zoek gaat naar organisaties of personen die gepaste ondersteuning kunnen bieden aan haar cliënten.

4.2.1.2.2. Samenwerken

In de interviews spreken meerdere jobcoaches over het betrekken van het netwerk van de cliënt en over het installeren van een netwerk rond de cliënt. Vaak zijn de cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering ook in begeleiding bij andere diensten en is het interessant om de dienstverlening op elkaar af te stemmen. Sommige jobcoaches spreken over het organiseren van een netwerktafel:

“Andere daarin betrekken vooral. Want ik probeer ook altijd in te zetten op het netwerk. Ook weer vanuit autisme. Die hebben vaak een autismecoach, die hebben soms iemand rond begeleid wonen. Das vaak ook voor hen heel ingewikkeld, bij wie kan ik nu voor wat terecht? Die snappen het dan zelf niet echt. Ik heb vaak een netwerktafel georganiseerd. De CM en de

meeste mutualiteiten doen dat. Dat vind ik wel een interessant gegeven dat ge een neutrale partner hebt die iedereen bijeenroept, verslag maakt, dat gesprek leidt en dat ge allemaal van elkaar weet, wie is waar mee bezig? Dan kunt ge ook vragen stellen en afstellen en afspraken maken, dat het meer één geheel wordt en dat het minder gesnipperd zit rond die cliënt”

Een andere jobcoach geeft tijdens het interview aan dat ze een generalistische reflex had toen dat zij geconfronteerd werd met een complexe cliëntsituatie. Zij had het gevoel dat de cliënt haar aan het ontglippen was en niemand in het netwerk van de cliënt ondersteuning kon bieden. De jobcoach heeft daarom een zorgoverleg georganiseerd. Dit zorgoverleg had als doel het vergroten van het netwerk van de cliënt. Daarnaast wou ze samen met alle betrokkenen dezelfde boodschap aan de cliënt meegeven. De jobcoach wou op dezelfde lijn zitten met de andere organisaties, maar ook op dezelfde lijn met de cliënt. In de onderstaande quote geeft een andere jobcoach aan dat ze het belangrijk vindt om op dezelfde lijn te zitten met de cliënt en met het netwerk van de cliënt:

“Alle mensen die betrokken zijn op die persoon, zien dat die mee zijn of dat er zaken zijn die ge samen kunt opnemen. Dat het niet naast elkaar gebeurt, ik denk dat dat voor mij het voornaamste is voor het generalistische.”

De jobcoach spreekt in het interview over de context van de cliënt betrekken en rekening houden met alle invalshoeken. Hiermee bedoelt de jobcoach rekening houden met en op dezelfde lijn zitten met andere professionele organisaties, maar ook met de personen uit de nabije omgeving zoals het gezin van de cliënt. De jobcoach merkt dat deze manier van werken voor goede resultaten zorgt:

“Zeker, ik denk dat het wel al wat vruchten heeft afgeworpen om dat te doen. Of door gewoon op de zelfde lijn te zitten. Als ge een begeleiding naar werk doet en er zijn psychologische of medische problemen. Ge hoort vanuit een dokter of psycholoog waarrond er wordt gewerkt of ge krijgt advies of tips rond waarmee je met de cliënt mee aan de slag kunt. Ik denk ik dat het alleen maar positief is dat ge dat gaat doen. Of dat ge geen dingen tegen komt in het traject waarover ge gaat struikelen als dat al op tafel is gelegd en het is open besproken op alle vlakken van hun leven. Dan denk ik dat het alleen maar positief is”

Deze vorm van werken op het mesoniveau heeft minder betrekking op het doorverwijzen van de cliënt naar andere diensten, maar meer op de samenwerking tussen de verschillende diensten. Door contact op te nemen met andere actoren uit het netwerk van de cliënt, kan een jobcoach nuttige informatie uitwisselen. Aan de hand van deze informatie kunnen de jobcoach en de cliënt hun traject naar werk aanpassen op maat van de cliënt. Daarnaast is het een geschikte manier om iedereen op dezelfde lijn te krijgen zodat de wederzijdse verwachtingen op alle gebieden duidelijk zijn.

4.2.1.3. Participatie

Het antwoord van de jobcoach in de volgende quote sluit aan bij het eerste thema van de verschillende levensdomeinen. De jobcoach spreekt niet over verschillende levensdomeinen, maar over een holistische manier van kijken. Zij vermeldt dat een persoon meer is dan enkel iemand die werk zoekt. In haar omschrijving gaat de jobcoach verder en voegt er aan toe dat generalistisch werken ook wil zeggen de cliënt zo goed mogelijk laten participeren in het begeleidingstraject:

“Voor mij is dat gewoon ge hebt ne persoon, onze rol is eigenlijk om mensen te begeleiden naar werk, maar er is meer dan alleen werk, want ja, voor mij is dat een beetje een holistische manier van kijken en zo goed mogelijk de persoon zelf ook betrekken...”

De jobcoach geeft aan dat het belangrijk is voor cliënten om een klik te maken en zelf bij te dragen aan hun traject. In het interview stelt de jobcoach dat cliënten die pas uit het onderwijs komen vaak de gewoonte hebben dat zij enkel doen wat hen voorgeschoteld wordt. De jobcoach vertelt dat het nodig is om de cliënten uit te dagen om te participeren aan hun traject. Daarnaast is het nodig om cliënten tijd te geven om na te denken over bepaalde beslissingen. Bij de opstart van een nieuw traject gebruikt de jobcoach een metafoor om de participatie van de cliënten te stimuleren:

“Ja ik zeg dat in het begin ook wel. Jullie zitten aan het stuur van de auto en ik zit er naast. Gij rijdt, jij bepaalt in welke richting we gaan en af en toe zal ik wel eens een stoot geven. Dan zeg ik misschien moet ge daar eens naar kijken. Dan vertrek ik van mijn expertise. Dat (dat zij aan het stuur zitten) geef ik van het begin aan. Dat vind ik heel belangrijk, dat ze weten dat ik de dingen niet voor hen beslis.”

In meerdere interviews benadrukken de jobcoaches het belang van de participatie van de cliënt. Participatie komt verder in de analyse terug aan bod. We bespreken dit nog uitvoerig in het volgende onderdeel over de basishouding van de generalistische jobcoach.

4.2.1.4. Rechtenbenadering

Een jobcoach geeft volgend antwoord op de vraag wat generalistisch werken betekent:

“Ja generalistisch werken is kijken naar de mens in al zijn facetten en ook het feit dat de mens rechten heeft, ik vind die grondrechten ook echt heel belangrijk. Om daarvan te vertrekken en daarom vind ik het ook een goede methodiek van die schaalvragen.”

Deze jobcoach ziet generalistisch werken als vertrekken van de grondrechten van de cliënt. Zij is van mening dat veel cliënten hun rechten niet voldoende laten gelden. Deze rechtenbenadering is nieuw voor de jobcoach, maar zij is er wel helemaal van overtuigd dat deze benadering een basis moet

worden binnen de trajecten van de cliënten. Zij vindt dat het project 'Generalistisch Werkt' sterk mag inzetten op de rechtenbenadering. In het onderdeel over de basishouding wordt de rechtenbenadering verder bekeken.

4.2.1.5. Referentiekader

In een van de interviews stelt een jobcoach dat een cliënt en een jobcoach van mening kunnen verschillen en anders naar bepaalde zaken kunnen kijken:

"Het is goed om te weten dat het referentiekader van u niet hetzelfde is als die van een ander. En niet altijd juist is en dat er veel spanningsvelden tussen referentiekaders kunnen zijn."

Generalistisch werken is voor deze jobcoach rekening houden met en zich bewust zijn van het referentiekader van de cliënt. Cliënten en jobcoaches hebben vaak een heel andere achtergrond. Iets wat vanzelfsprekend is voor een jobcoach is niet automatisch vanzelfsprekend voor een cliënt. In de quote geeft de jobcoach aan dat de verschillende opvattingen of zienswijzen voor spanningsvelden kunnen zorgen. In het gedeelte over de basishouding gaan we verder in op het referentiekader.

4.2.1.6. Waarom generalistisch werken zo belangrijk is

Zoals eerder vermeld in de inleiding van dit onderdeel van de analyse, is iedere geïnterviewde jobcoach van mening dat generalistisch werken belangrijk is. Voor meerdere jobcoaches is generalistisch werken een "must". Het is iets waar je gewoon niet naast kunt. Deze jobcoaches stellen dat sommige zaken nu eenmaal invloed hebben op werk of op de zoektocht naar werk. Een jobcoach uit deze bevinding in de onderstaande quote:

"Voor mij is generalistisch werken ook het netwerk betrekken en buiten werk en andere dingen kijken. Stel dat je dat niet zou doen. Dat gaat niet precies. Dat gaat echt niet vind ik, dat kan, maar dan zou het al lang misgelopen"

De jobcoach kan zich niet voorstellen dat zij bij het begeleiden van cliënten geen oog heeft voor de andere levensdomeinen. In verschillende interviews stellen de jobcoaches dat de onderlinge afhankelijkheid van de verschillende levensdomeinen en hun effect op het domein werk, voornamelijk redenen zijn waarom zij generalistisch werken belangrijk vinden:

"... dat heeft keihard een invloed, mensen met autisme zeker als die op één levensdomein niet goed functioneren, die nemen dat mee. Zij kunnen zich niet goed op twee domeinen tegelijkertijd functioneren. Als die zich slecht voelen kunnen ze dat vaak niet uitschakelen. Dus het heeft allemaal met elkaar te maken. Dus ge moet daar een zicht op hebben."

In de bovenstaande quote spreekt de jobcoach over cliënten met autisme, maar ook in andere interviews kwam naar voor dat de andere levensdomeinen een invloed hebben op het traject naar werk:

“Als je alleen maar zou focussen op werk en met de rest geen rekening houdt dan denk ik dat je traject niet veel kans op slagen heeft. Je moet dat gewoon doen; maar het blijft altijd zoeken naar een evenwicht, want zodra dat de focus werk op de achtergrond gaat en er te veel andere dingen naar voor komen, gaan we wel eens moeten nadenken van zijn wij wel de juiste partij op dit moment om te begeleiding te gaan doen? Maar zelfs in een traject bij iemand die klaar is om te gaan werken, zijn er altijd langs de zijlijn andere dingen waar je ook rekening mee moet houden.”

De jobcoach stelt dat als je naar werk wil gaan met je cliënten, je rekening moet houden met aspecten van de andere levensdomeinen. Als je dat niet doet, is er weinig kans op een geslaagd traject, zelfs bij cliënten die voldoende sterk zijn om richting werk te gaan. In bovenstaande quote komt ook het dubbele gevoel ter sprake dat jobcoaches hebben bij generalistisch werken.

Generalistisch werken is verder ook belangrijk om zicht te krijgen op de ondersteuningsnoden van de cliënten. De jobcoach en de cliënt kunnen pas acties ondernemen op andere levensdomeinen, als zij zicht hebben op deze domeinen. Een jobcoach verwoordt dit in de volgende quote:

“Oog hebben voor andere dingen, voor alles dat daar rond zit. Ik denk dat wij wel merken met onze cliënten dat dit nodig is. Zeker met ons Talentboosters. Soms is het niet aan de orde om aan werk te beginnen als je andere dingen niet aanpakt en je kan ze maar aanpakken als je ze in kaart brengt. En je kan ze maar in kaart brengen als de mensen zich er bewust van zijn dat er misschien nog andere dingen zijn dus ik denk dat je ermee moet beginnen.”

Door generalistisch te werken en breder te kijken, krijgen de jobcoach en de cliënt meer zicht op de verschillende levensdomeinen. De jobcoach geeft aan dat je pas kan werken rond bepaalde dingen als je ze in kaart brengt. Generalistisch werken biedt de mogelijkheid om bepaalde zaken in kaart te brengen, te bespreken en nadien aan te pakken.

4.2.1.7. Een ommekeer in het team

Zoals in een van de bovenstaande quote te lezen is, is er een groot verschil te merken in de manier waarop de jobcoaches de manier van werken beleven. Dit verschil in beleving zien we als een resultaat van de verschillende acties die we hebben ondernomen vanuit het project. De jobcoaches geven aan dat er een groter draagvlak is om generalistisch te werken. Deze bevinding komt meerdere keren terug

in de interviews. De jobcoaches hebben het gevoel dat generalistisch werken meer en meer mogelijk is:

“Ik denk dat alles een proces is geweest in ons team. Ik voel zelf ook wel aan dat door het feit dat dat meer wordt benadrukt en dat de methodieken meer worden toegelicht en dat je ermee werkt ... Ik kan me herinneren dat er een fase is geweest in de Ploeg, dat we te veel meedingen met de focus op werk. Dat we zeiden van daar moeten we toch niet mee bezig zijn, we moeten ons focussen op werk... Gewoon het feit dat je in de vraagverduidelijking tegen de cliënt zegt dat verschillende levensdomeinen besproken mogen worden, is al belangrijk. En dat is een ommekeer. Ja die ommekeer van daar moeten we toch niet mee bezig zijn, terwijl dat dit wel een mens is met verschillende facetten... Ik merk ook voor mezelf ze dat ik ja er terug mee bezig ben en terug breder ben gaan kijken. We hebben het wel eng getrokken op een gegeven moment. Ik denk door dat generalistisch werken dat je soms toch ook anders gaat kijken en meer kansen gaat geven.”

Ook andere jobcoaches geven aan dat het project ‘Generalistisch Werkt’ een invloed heeft op de manier waarop zij werken met cliënten:

“ja ja ik let daar meer op, ik ben daar meer attent op denk ik misschien en vooral zo, ik vind van mezelf dat ik wel het volledig plaatje van de mensen van de personen wel in kaart breng, zo generalistisch mogelijk probeer te werken, maar ja het kan altijd nog beter, daar heb ik zeker een aantal dingen uitgehaald.”

De jobcoach van de volgende quote geeft in het interview aan dat zij het belangrijk vindt om integraal te werken en de andere levensdomeinen te betrekken in het traject. Net zoals in een eerdere quote, geeft deze jobcoach aan dat zij na de vorming van Recht-Op anders te werk gaat. Gedurende de beginfase van ons project hebben we vanuit de UA een vorming gegeven over generalistisch sociaal werk en hebben de mensen van Recht-Op een vorming gegeven over armoede. Voor vele jobcoaches waren deze vormingen echte eyeopeners, voornamelijk de vorming over armoede. Sinds de vormingen geeft de jobcoach tijdens de eerste gesprekken aan dat de cliënt kan spreken over andere zaken dan werk. Daarnaast vermeldt de jobcoach in de quote ook dat het belangrijk is om te kaderen waarom je interesse hebt in de andere levensdomeinen. De jobcoach geeft aan dat het belangrijk is om te kaderen dat andere levensdomeinen een invloed kunnen hebben op het domein van werk:

“Ik vind dat (integraal werken) zeker wel nodig is omdat dat het een invloed heeft op werk. Ik denk dat jullie ook tijdens een vorming hebben gezegd dat het wel goed is om dat in het begin, bij de eerste gesprekken, te kaderen dat je ook gaat vragen naar andere levensdomeinen. En

dat doe ik sindsdien ook wel bij de eerste vraagverduidelijking. Omdat ik dat inderdaad wel een goed idee vond. Het is inderdaad wel heel logisch dat mensen naar hier komen en denken we gaan het over werk hebben en dat kan wel eens fout overkomen als ik dan over van alles gaat doorvragen, over de thuissituatie en over hun kinderen enz. Dus ik denk dat dat goed is, maar voor mensen die naar hier komen met een vraag rond werk, moet je dat ook zeker goed kaderen waarom dat je over andere levensdomeinen spreekt.”

Cliënten komen naar De Ploeg en Weerwerk Activering met de verwachting begeleid te worden naar werk. Het kan vreemd overkomen als een jobcoach uit het niets zou polsen naar de financiële toestand of de gezinssituatie van de cliënt. De jobcoach geeft in de quote aan dat het belangrijk is om bepaalde generalistische vragen of gespreksonderwerpen te kaderen binnen het traject naar werk. Een jobcoach kan dit doen door de invloed van de verschillende levensdomeinen op werk te beklemtonen.

4.2.1.8. Een dubbel gevoel bij generalistisch werken

De jobcoaches zien generalistisch werken als een essentieel onderdeel van hun job. Toch geven zij in meerdere interviews aan dat dit niet vanzelfsprekend is:

“Het is moeilijk om een evenwicht te vinden. Dat we er niet te veel in opnemen. Want ja omdat wij zijn van functie jobcoach, geen generalisten. Wij zijn specifiek met werk bezig. En dan is het soms moeilijk om te zien hoe diep ga je er over verder”

Sommige jobcoaches missen een duidelijk kader waarbinnen zij aan de slag kunnen gaan op de verschillende levensdomeinen. In de onderstaande quote verwoordt de jobcoach op een sterke manier het dubbele gevoel dat er heerst rond generalistisch werken:

“Wat ik nog wel ne moeilijke vind en wat toen ik bij die discussie en die eerste dag al mee naar boven is gekomen. Hoe ver gaat ge dan, wie of wat doet ge op de andere levensdomeinen. Verwijs je door of doet ge meer dan dat of gaat ge ook mee naar een instantie als ge merkt dat die dat zelf niet kan als de drempel te groot is. Dat vind ik een moeilijk evenwicht. Dan zeg ik wel eens, in hoeverre verliest ge soms uwe focus op werk? Soms dat ge dan tot de conclusie komt dat er eerst rond een aantal andere levensdomeinen moet gewerkt worden voor er aan werk gewerkt kan worden. Wanneer zegt ge dan De Ploeg stopt en gaat ge daar eerst aan werken of in hoeverre probeert ge dan eerst rond die andere levensdomeinen toch wat meer te installeren en houdt ge uw traject wat lopende? Of verwijs je door en zeg je, kom over een jaar terug? Gaan die dan terug komen? Dat vind ik wel moeilijk.”

Deze moeilijkheid bij het evenwicht tussen jobcoaching en sociaal werk of bij de dubbele rol van de jobcoach of sociaal werker komt verschillende keren terug in de interviews. De jobcoaches weten dat

generalistisch werken essentieel is in verschillende trajecten, maar toch is het voor hen niet helemaal duidelijk tot waar ze kunnen, willen of mogen gaan.

4.2.1.9. Besluit

In de interviews komt duidelijk naar voor dat de jobcoaches een uitgesproken mening hebben over wat generalistisch werken betekent. De jobcoaches zien generalistisch werken voornamelijk als rekening houden met de verschillende levensdomeinen. Tijdens hun begeleidingen zetten de jobcoaches een brede bril op en zien de cliënt niet enkel als een werkzoekende, maar als een mens in al zijn facetten. Daarnaast betekent generalistisch werken voor de jobcoaches investeringen doen op het mesoniveau. De jobcoaches betrekken andere organisaties om het traject van de cliënt te optimaliseren of verwijzen de cliënt door voor meer gespecialiseerde hulp.

Jobcoaches die generalistisch werken, nodigen de cliënten uit om te participeren in hun eigen traject. De rechtenbenadering wordt in een interview aangehaald als een manier waarop een jobcoach de verschillende levensdomeinen van de cliënt kan benaderen. Generalistische jobcoaches zijn zich bewust van hun eigen referentiekader en weten dat dit kan verschillen van het referentiekader van de cliënt.

Het is volgens de jobcoaches niet mogelijk om cliënten te begeleiden naar werk zonder rekening te houden met de verschillende levensdomeinen. Deze domeinen hebben invloed op de cliënt en dus ook op de begeleiding naar werk. De jobcoaches gaan verder dan enkel zicht willen krijgen op de overige levensdomeinen en ondersteunen de cliënten bij de noden die zij ondervinden. Dit wil echter niet zeggen dat de jobcoaches de cliënten ondersteunen bij al de noden op de andere levensdomeinen. Investeringen doen op het mesoniveau betekent cliënten doorverwijzen naar andere diensten, maar ook samenwerken met andere diensten. De jobcoaches verwijzen de cliënten door naar andere organisaties aangezien deze diensten vaak beter geschikt zijn om de cliënt te helpen. Daarnaast werken de jobcoaches samen met andere organisaties om ervoor te zorgen dat de cliënten de gepaste ondersteuning krijgen en iedereen op dezelfde lijn zit.

Sommige jobcoaches hebben het moeilijk om zelf te bepalen hoever te gaan op het gebied van generalistisch werken. Zij hebben het gevoel dat zij ver mogen gaan, maar toch hebben ze het soms lastig om te bepalen tot waar zij gaan op andere domeinen dan werk. De jobcoaches zien in dat generalistisch werken belangrijk is om vooruit te gaan in het traject en voornamelijk om de cliënt vooruit te helpen in zijn of haar leven. De jobcoaches willen generalistisch werken, maar ze merken dat dit soms wringt met hun specialistische functie als jobcoach.

Uit de interviews kunnen we reeds enkele bevindingen afleiden. Het project 'Generalistisch Werkt' heeft een proces op gang gebracht binnen het team van jobcoaches. De jobcoaches kijken met een bredere bril naar hun cliënten en maken meer ruimte voor de andere levensdomeinen. Hoewel de jobcoaches in het verleden ook de mogelijkheid hadden om dieper in te gaan op andere domeinen, wordt hier nu bewuster mee omgegaan.

Daarnaast zien we dat de jobcoaches behoefte hebben aan een meer expliciete omschrijving van wat van hen verwacht wordt op het gebied van generalistisch werken. De jobcoaches willen de cliënten zo goed mogelijk helpen, maar willen ook zo goed mogelijk hun job uitvoeren. Een meer expliciete omschrijving van hun generalistische opdracht binnen hun specialistische functie, kan nuttig zijn voor de jobcoaches.

4.2.2. Belangrijke basishoudingen van een jobcoach

In het eerste hoofdstuk van onze methodiek 'Generalistisch Werkt' beschrijven we enkele basishoudingen die belangrijk zijn voor een generalistische jobcoach of begeleider. We selecteerden deze basishoudingen na een analyse van verschillende methodieken en wetenschappelijke studies. Tijdens de interviews van de jobcoaches hebben we een belangrijk deel van de tijd gewijd aan deze basishoudingen. Met basishoudingen bedoelen we attitudes, houdingen en competenties die zorgen voor een passende ingesteldheid om op een generalistische manier aan begeleiding te doen.

Het doel van dit deel van het interview was na te gaan welke attitudes, houdingen en competenties de jobcoaches belangrijk vinden bij het uitoefenen van hun functie. Het onderdeel begon met een algemene vraag naar wat de jobcoaches belangrijk vinden om aandacht aan te besteden tijdens de begeleidingen. De jobcoaches kregen de mogelijkheid om vrij te antwoorden op deze vraag. Doorheen de verschillende interviews hebben de jobcoaches al de basishoudingen uit de 'Generalistisch Werkt' methodiek naar voor gebracht, soms door middel van een andere omschrijving, maar wel doelend op dezelfde attitude, houding of competentie zoals wij deze beschrijven in de methodiek.

Nadien werd er aan de hand van enkele bijvragen ingegaan op de antwoorden van de jobcoaches. Op die manier zijn we nagegaan wat de jobcoaches precies bedoelden met hun antwoorden. Verder werd de jobcoaches gevraagd om voorbeelden te geven uit de praktijk, voorbeelden van hoe zij vorm geven aan deze belangrijke basishoudingen. Als er nog voldoende tijd was en de jobcoaches bepaalde basishoudingen nog niet besproken hadden, hebben we hen gevraagd om enkele basishoudingen uit onze methodiek te bespreken. We vroegen om een omschrijving te geven van de basishouding en nadien stelden we enkele bijvragen.

Hieronder zullen we de antwoorden van de jobcoaches bespreken. We doen dit aan de hand van de verschillende basishoudingen zoals wij ze hebben onderverdeeld in onze methodiek.

4.2.2.1. Participatie

De eerste basishouding die we bespreken is participatie. We beginnen met de omschrijvingen van participatie door de jobcoaches. Nadien geven we aan waarom de jobcoaches participatie belangrijk vinden. Het is van belang dat cliënten hun eigen traject in handen nemen en hun mening kunnen verwoorden ten opzichte van de jobcoaches. Daarnaast bespreken we hoe jobcoaches cliënten stimuleren om te participeren in hun traject. We sluiten dit deel over participatie af door aan te tonen dat bij verschillende types van cliënten, zich andere vormen van participatie voordoen.

4.2.2.1.1. Wat is participatie

Tijdens de interviews werd aan de jobcoaches gevraagd wat participatie voor hen betekent. De jobcoaches beschrijven participatie als de cliënt die deelneemt aan het traject, zelf inbreng heeft, meewerkt en samenwerkt. De cliënt die zelf deelneemt aan zijn traject komt meerdere keren aan bod. In de onderstaande quote verwoordt de jobcoach het kort:

“Dat ze zelf mee deelnemen echt in hun traject.”

Een andere jobcoach geeft een uitgebreidere uitleg. Deze jobcoach stelt dat participatie betekent dat een cliënt zelf kan bepalen welke stappen hij zet in het traject. De jobcoach kan daarnaast een ondersteunende rol aannemen:

“Dat betekent deelnemen, dat is nu wel een letterlijke vertaling. Maar dat is vooral dat de persoon zelf mee nadent, dat die inbreng heeft. Dat de persoon zelf acties kan bepalen en dat niet alles voor hem gedaan wordt. Dat de jobcoach meer ondersteunend kan werken en dat hij (de cliënt) zelf participeert aan het traject.”

De jobcoach uit bovenstaande quote geeft aan dat participatie wil zeggen dat de cliënt mee nadent over zijn traject. In een ander interview ziet de jobcoach participatie als het traject aanvatten vanuit de vragen en verwachtingen van de cliënt. Zij vindt het belangrijk om na te gaan wat de mening is van de cliënt:

“Zo goed mogelijk de cliënt zelf zijn mening laten zeggen. Zorgen dat de cliënt zijn eigen dingen kwijt kan. De cliënt bedenktijd geven.”

De jobcoach geeft aan dat participeren wil zeggen de cliënt tijd geven om na te denken over bepaalde trajectstappen en beslissingen. Dit tijdsaspect komt hieronder in een apart punt aan bod. In enkele andere interviews spreken sommige jobcoaches over meewerken of samenwerken:

“Afhankelijk van de context, medezeggenschap, meewerken, samen dingen doen, ik denk meewerken, het meer participeren in hun traject lijkt me dan, dat het een gedeelde verantwoordelijkheid is.”

In deze omschrijving ligt de nadruk op een gezamenlijk proces waarbij zowel de jobcoach als de cliënt taken opnemen. Hieronder gaan we verder in op dit gezamenlijk proces en koppelen er het tijdsaspect aan vast.

4.2.2.1.1.1. Participatie tegen de klok

In een bovenstaande quote geeft een jobcoach aan dat participatie ook betekent dat cliënten tijd krijgen om na te denken over bepaalde beslissingen. In een interview geeft een jobcoach aan dat er een verband is tussen de tijd die een jobcoach ter beschikking heeft en de mate van participatie die nagestreefd wordt. Volgende quotes komen uit dit interview. De jobcoach wordt gevraagd wat participatie voor haar betekent:

“Samenwerken. Dat mensen hun eigen traject in handen houden. Dat je dat niet overpakt.”

Meteen hierop krijgt de jobcoach de vraag of zij bovenstaande uitspraak belangrijk vindt. De jobcoach antwoordt het volgende:

“Het is belangrijk, maar ook een valkuil. Je kan de neiging hebben om het zelf te doen. Het vereist geduld. Als ik voortrajecten begeleidde dan had je veel tijd om met die gasten samen dingen te doen, je ziet elkaar bijna dagelijks. Dat is anders als met Talentboost waarin je veel jongeren begeleidt op korte tijd en die je niet veel ziet of toch zeker niet dagelijks. Dan ben je zelf al meer gejaagd om snel dingen zelf te doen. Terwijl dat niet oké is. Dat is een spanningsveld waar ik voor mezelf wel vaak op zit. Je hebt er tijd voor nodig.”

De jobcoach geeft aan dat participatie van de cliënt belangrijk is, maar niet altijd evident. Afhankelijk van het traject waarin de jobcoach werkt, is het voor haar vanzelfsprekender om te investeren in de participatie van de cliënt. De jobcoach zegt dat het in haar aard ligt om vooruit te willen gaan in een traject en dat ze er alert voor moet zijn om de cliënt te laten participeren. Het is voor haar belangrijk om bewust de cliënt te betrekken in het traject.

4.2.2.1.2. Waarom is participatie belangrijk

Iedere jobcoaches is het er over eens dat participatie belangrijk is. In de interviews geven de jobcoaches meerdere redenen waarom het betrekken van de cliënt van belang is. Een eerste reden lijkt vanzelfsprekend, het is het traject van de cliënt en niet het traject van de jobcoach:

“Het is uiteindelijk hun traject en hun leven. Ik vind dat de mensen het zelf moeten zien zitten. Dat wat wij voorstellen of samen bedenken. Dat zij ook inzien dat het misschien op dat moment voor haar de beste stap is om eerst aan vrijwilligerswerk te doen.”

In de quote geeft de jobcoach aan dat het de cliënt zijn leven is. De cliënt moet mee zijn met de beslissingen die genomen worden en moet er zelf achter staan. Een andere jobcoach verwoordt het als volgt:

“Ja absoluut. Ik zeg altijd op het eerste gesprek, ik kan het niet voor u doen. Het is hun leven, hun job, hun keuzes. Ik heb daar niets mee te maken, behalve dat ik zaken faciliteer of ergens mee help. Dat is misschien zwart-wit uitgedrukt, maar ik denk dat het niet anders kan dat cliënten participeren.”

Zelf participeren aan het eigen traject werkt motiverend voor de cliënt. Het is anders dan als wanneer een jobcoach een beslissing neemt voor de cliënt. Door als cliënt zelf te participeren en na te denken over een beslissing, kan er samen met de jobcoach gezocht worden naar de oplossing die het veiligst aanvoelt. Je kan veel meer bereiken door samen te werken met de cliënt dan wanneer je de cliënt iets oplegt. Een jobcoach geeft aan dat participeren voor haar betekent: nagaan wat de prioriteiten van de cliënt zijn:

“Het kan zijn dat wij (jobcoaches) dingen als prioritair zien. Wij kunnen denken dat cliënten eerst aan ... moeten werken om de kansen naar werk te verhogen, maar vaak merk je dat de cliënt niet per se op dezelfde hoogte zit. De cliënt kan andere accenten leggen.”

Als je de prioriteiten van de cliënt kent, kan je ze samenvoegen met de doelen die je als jobcoach wil bereiken. Dit kan je als jobcoach doen door te bemiddelen. Het is volgens haar van belang dat je beide ‘delen’ tegelijkertijd benadert om de cliënt te motiveren en om te investeren in de zelfwaarde van de cliënt:

“Dan is het bemiddelen en moet je zien hoe je het aan gaat pakken. Hoe kunnen we dat deel dat ik belangrijk vind als jobcoach en het deel dat de cliënt als belangrijk vindt, verenigen? Om zo toch nog doelmatig en trajectmatig met werk bezig te zijn. Want dat is onze opdracht. Ik vind het wel belangrijk dat je beide kanten vasthoudt: dus van de cliënt, van de jobcoach en een beetje de organisatie. Want ik denk als je puur vanuit je eigen opdracht of vanuit je eigen bril vertrekt dat je dan soms heel veel dingen mist en de cliënt vaak niet mee hebt. En naar motivatie en naar zelfwaarde is dat toch wel belangrijk dat je beide delen tegelijkertijd benadert.”

De jobcoach stelt dat je beide kanten van het verhaal moet betrekken in het traject. Zowel de cliënt als de jobcoach moet zijn inbreng doen. Als je dat niet doet, zal er volgens de jobcoach een kloof ontstaan met de cliënt. Je moet rekening houden met wat de cliënt belangrijk vindt.

4.2.2.1.2.1. Empoweren door participatie

In een interview geeft de jobcoach aan het belangrijk te vinden om cliënten te empoweren. De jobcoach vindt het van belang dat haar cliënten zelf acties ondernemen:

“De cliënt in staat stellen om zelf acties te ondernemen. Ik zou heel graag willen dat cliënten zelf hun weg vinden (tijdens het traject) en nooit meer terug moeten aankloppen bij De Ploeg... Ik vind vooral dat je mensen handvatten moet geven om zelf hun moeilijkheden aan te pakken.”

In het interview vertelt de jobcoach dat ze haar cliënten aanmoedigt om zelf afspraken te maken met andere diensten zoals het OCMW of de RVA. De jobcoach helpt met de voorbereiding van de gesprekken, maar verwacht wel dat de cliënten proberen om zelfstandig hun zaken in orde te krijgen. Verder in het interview geeft de jobcoach aan soms te bellen naar deze diensten ter versterking of ter verduidelijking van het gesprek van de cliënt en uitzonderlijk zelf taken over te nemen van de cliënt. In een ander interview geeft een jobcoach aan dat de manier waarop je de cliënt laat participeren van belang is:

“En je doet het natuurlijk op een empowerende manier waarbij de cliënt zoveel mogelijk zelf kan opnemen.”

Met deze uitspraak bedoelt de jobcoach dat het belangrijk is dat de cliënt tijdens het traject iets bijleert. Daarnaast vertelt de jobcoach dat participatie op maat moet gebeuren. Participeren is niet voor iedere cliënt even evident. In het laatste onderdeel gaan we dieper in op de verschillende vormen van participeren, maar eerst bespreken we op welke manier de jobcoaches de cliënten laten participeren.

4.2.2.1.3. Hoe laat je cliënten participeren

De jobcoaches willen de cliënten laten participeren aan de begeleidingstrajecten, hun mening laten uiten en laten beslissen welke stappen te zetten. Voor sommige cliënten is participeren makkelijker dan voor andere. In de bovenstaande delen is al enkele keren naar voor gekomen hoe jobcoaches cliënten motiveren om te participeren in het traject. Vanaf het begin van het traject zetten jobcoaches de cliënten aan om bij te dragen aan hun traject naar werk:

“Door in het begin al te vragen waar dat zij tijdens hun traject aan willen werken. Bijvoorbeeld bij stages vertrek ik altijd van hun ideeën... Sommige mensen willen dat jij dingen zegt. Ik zeg

dan dat ik wil dat zij echt nadenken, denk er tegen de volgende afspraak over na. Ik geef dan niet direct iets. Ik kan dan zowel eens een idee meegeven. Dan zeg ik denk er zelf eens over na...”

De jobcoach vraagt aan de cliënten om zelf inbreng te hebben bij de keuze van een stageplaats. Als de cliënten niet onmiddellijk weten waar ze stage willen doen, krijgen zij de tijd om er over na te denken. Tijdens haar begeleidingstrajecten gebruikt de jobcoach een papieren agenda of afsprakenblad. In het begin van het gesprek en op het einde wordt dit document bovengehaald. De cliënt krijgt telkens de kans om punten op de agenda te zetten en mee de inhoud van de gesprekken te bepalen. Volgens de jobcoach houden de cliënten op die manier hun traject meer in handen. De jobcoach gaat verder door te stellen dat je cliënten soms moet uitdagen en stimuleren om te participeren. In een ander interview stelt een jobcoach dat zij polst naar de verwachtingen van de cliënt. De jobcoach geeft onderstaand antwoord als zij gevraagd wordt naar wat zij doet als cliënten de verantwoordelijkheid van zich afschuiven:

“Je probeert het wel, door te benadrukken dat het hun traject is en dat jij hun ondersteunt. Heel hard polsen naar de verwachtingen die zij hebben naar u toe en naar wat zij nog van het traject verwachten. Om het toch allemaal open te breken. Hoe zij ondersteuning willen en dan komt er misschien ook uit dat ze verwachten dat jij een job vindt. Dan kan je er over babbelen en dat proberen te doorbreken. Dat lukt natuurlijk niet altijd.”

De jobcoach gaat in dialoog met de cliënten om aan te tonen dat het hun traject is. Toch is het voor sommige cliënten moeilijk om zelf met stageplaatsen of mogelijke jobs te komen. In de interviews geven de jobcoaches aan dat zij de cliënten dan helpen door de keuzemogelijkheden te verkleinen. We gaan hierop verder in het volgende onderdeel.

4.2.2.1.3.1. Keuzes bieden

De jobcoaches hebben graag dat cliënten zelf voorstellen waar ze stage willen doen of in welke sector ze willen werken. Ze bespreken dit met cliënten en wijze erop dat het hun traject en hun leven is en dat zij niet kunnen beslissen wat de cliënten *moeten* doen. Om cliënten te ondersteunen bij het nemen van een beslissing, reiken de jobcoaches soms keuzemogelijkheden aan:

“Door op een andere manier te zoeken. Door er over te babbelen of door wat kleinere keuzes te geven in plaats van de grote. Dan weet je dat ze er zelf voor hebben gekozen, want ik heb hun twee of drie keuzes gegeven.”

In het interview gaat de jobcoach verder door te stellen dat cliënten er soms helemaal geen idee van hebben in welke sector zij stage willen doen of met welke doelstellingen. In plaats van in meerdere

gesprekken al de sectoren te overlopen, doet de jobcoach enkele voorstellen. Op die manier verkleint de jobcoach het pad, maar de cliënten kunnen nog steeds zelf een keuze maken. Een andere jobcoach spreekt van een voorselectie die zij maakt en de cliënt kan dan een eindbeslissing nemen. Op die manier helpen de jobcoaches de cliënten bij het nemen van een beslissing en zorgen ervoor dat de cliënten participeren. In meerdere interviews komt naar voor dat jobcoaches deze procedure ook toepassen bij het opstellen van het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP):

“In een gesprek formuleer ik (samen met de cliënt) informeel doelstellingen. Na het gesprek vul ik dat (het POP-formulier) zelf in. Tijdens een volgend gesprek overloop ik dat en ga ik na of de cliënten akkoord zijn. Dat doe ik zo. Ik vind dat mensen altijd akkoord moeten zijn met wat je schrijft of ergen in zet.”

Hoewel de jobcoach in de volgende quote aangeeft dat zij de cliënten betrok bij het opstellen van het actieplan, toch had ze het volgens haar nog meer kunnen doen.

“Ik maakte een actieplan op en dan liet ik het zien aan de cliënt. Dan gaf ik aan, dit zijn de dingen waaraan we moeten werken in een traject. Dan vroeg ik of de cliënt het goed vond of dat er zaken aan toegevoegd of geschrapt moeten worden. Dat vroeg ik wel, maar ik denk dat ik dat te weinig deed. Ik ben mij daar eigenlijk bewuster van geworden.”

Verder in het interview geeft de jobcoach aan dat cliënten achter de acties moeten staan. Als cliënten zelf niet geloven in het nut van bepaalde acties, bots je soms en krijg je weerstand van de cliënt. De jobcoach voegt er aan toe dat je kan leren uit botsingen. Het is volgens de jobcoach een moeilijk evenwicht tussen de cliënt betrekken en uitgaan van wat zij als jobcoach denkt dat de beste oplossing is:

“... Ik denk dat op tempo van uw cliënt en in de volgorde van hoe de cliënt het zou willen in combinatie met uw expertise voor een stuk, dat is da ideale weg.”

De jobcoach spreekt verder in het interview over een case waarin ze duidelijk de opties voor de cliënt heeft voorgeselecteerd en nadien gevraagd heeft aan de cliënt om er over na te denken en een keuze te maken. Ze gaf aan dat ze eender welke keuze de cliënt gemaakt had, gevolgd zou hebben.

4.2.2.1.4. Verschillende types van cliënten

Met verschillende types van cliënten bedoelen we dat iedere cliënt verschillend is en daarom ook in verschillende mate *kan* participeren in het traject. In de interviews onderscheiden de jobcoaches verschillende types van cliënten. Het verloop van de trajecten en de mate van participatie is volgens de jobcoaches voor een groot deel afhankelijk van het type cliënt.

4.2.2.1.4.1. Verantwoordelijkheid afschuiven of initiatief nemen

In de interviews maken de jobcoaches een onderscheid tussen cliënten die verwachten dat de jobcoach het werk voor hen gaat doen en cliënten die zelf acties ondernemen. Een jobcoach omschrijft in het interview een cliënt die de omgeving als de voornaamste reden ziet waarom hij geen werk vindt. Deze cliënt schuift alle verantwoordelijkheid van zich af:

“Ik vind dat zeker niet altijd gemakkelijk. Ik denk zeker bij cliënten zoals vanochtend die heel veel bij u laten liggen en eigenlijk verwachten dat je een job voor hen gaat vinden.”

De jobcoach probeert in het traject te benadrukken dat het de cliënt zijn traject is en de jobcoach er is om hem te ondersteunen. Door te polsen naar de verwachtingen van de cliënt probeert de jobcoach alsnog om de cliënt te laten participeren in het traject. In tegenstelling tot cliënten die weinig verantwoordelijkheid opnemen, beschrijft de jobcoach ook cliënten die wel veel initiatief nemen en bijvoorbeeld zelfstandig solliciteren:

“Want dat is iemand die inderdaad zelf ook veel in eigen handen nam en open stond voor advies.”

De trajecten met cliënten die openstaan voor de feedback van de jobcoach verlopen meestal vlotter. Deze cliënten komen volgens de jobcoach sneller terecht.

4.2.2.1.4.2. Invloed van de verschillende levensdomeinen

De jobcoach van de bovenstaande quotes werd nadien gevraagd of er een verband zou kunnen zijn tussen de hoeveelheid problemen op andere levensdomeinen en het moeilijker kunnen participeren van cliënten. De jobcoach bevestigde deze veronderstelling:

“Ja, dat kan zeker. Bij de ene gaat het redelijk goed op de andere levensdomeinen en op die van vanochtend gaat dat wat mis op meerdere domeinen. Hij zit meer in armoede, heeft veel meer contact met OCMW. Hij heeft ook wel gedoe met OCMW. Een gedoe met rekeningen. Zijn schulden zijn net afbetaald, maar hij is ook lang in zo’n traject geweest. Dus ja dat heeft er zeker ook mee te maken.”

4.2.2.1.4.3. Mondig of niet assertief genoeg

In de interviews maakt een jobcoach ook een onderscheid tussen cliënten die in staat zijn om hun mening te geven en cliënten die dit niet kunnen. Mondige cliënten geven makkelijker aan wanneer ze wel of niet akkoord gaan met de jobcoach. Op die manier participeren deze cliënten sneller aan hun traject dan cliënten die niet voldoende assertief zijn om aan te geven wat zij denken:

“Als je weet dat je iemand voor u hebt die mondig genoeg is om zijn plan te trekken of die dingen aankaart als dat nodig is. Dan ken je die mens en kan je ook verder. Maar bij een persoon waarvan je weet die is niet assertief genoeg, die gaat niet zeggen wat ze denkt of wat er aan de hand is, denk ik dat je beter af en toe eens bevroegd. Ik weet niet of dat het dan wel gezegd wordt of dat het dan wel lukt. Ik denk dat je dan misschien al wat opening hebt om te zeggen is dat oké voor u of wat denk je daar nu echt over.”

De jobcoach geeft aan dat er nu eenmaal cliënten zijn die door hun beperking moeilijker participeren, maar je kan als jobcoach proberen om de cliënt hierbij te ondersteunen.

4.2.2.1.5. Belang van de inbreng van de doelgroep

Een jobcoach benadrukt het belang van de input van de doelgroep. Zij vindt het interessant hoe de mensen van de doelgroep participeren aan het project. Deze input van de doelgroep zorgt volgens haar voor een meerwaarde:

“... bepaalde extra input van de doelgroep zelf. Dat vind ik wel goed bij jullie project. Dat miste ik misschien daarvoor vooral: wat de doelgroep er zelf van vindt. Wij checkten dat wel eens af wat zij van de begeleiding vonden ofzo, maar nooit zo concreet of diepgaand als wat jullie nu doen.”

De jobcoach vindt de input van de cliënten en van de mensen van Recht-Op een enorme meerwaarde voor ons project. Zij heeft veel geleerd tijdens de vorming en casebespreking. In het interview spreekt de jobcoach over concrete tips, over haar houding naar de mensen en over het belang van het referentiekader. De concrete situaties die gebruikt worden tijdens de vorming en de casebespreking zorgen ervoor dat de informatie blijft hangen.

4.2.2.2. Positieve krachtenbenadering

De (of een) positieve krachtenbenadering is de volgende basishouding die we bespreken. We beginnen hieronder met een omschrijving van wat de positieve krachtenbenadering voor de jobcoaches betekent. In het volgende onderdeel geven we aan waarom de jobcoaches de positieve krachtenbenadering belangrijk vinden. Nadien tonen we op welke manier jobcoaches de positieve krachtenbenadering hanteren. We sluiten dit deel af door in te gaan op enkele types van cliënten die ervoor zorgen dat het minder vanzelfsprekend wordt voor de jobcoaches om de positieve krachtenbenadering toe te passen.

4.2.2.2.1. Wat is de positieve krachtenbenadering

In de verschillende omschrijvingen van de jobcoaches komen enkele elementen meerdere keren terug. De focus op het positieve, op dat wat de cliënt (wel) kan of op de krachten van de cliënt wordt in meerdere interviews naar voor gebracht door de jobcoaches:

“Vooral kijken naar wat de persoon kan. Kijken naar waar hij goed in is, waar hij sterk in is en van daaruit opbouwen. Dat je een waarderende benadering toepast.”

De jobcoach geeft aan dat je bij de cliënt moet waarderen wat goed gaat. In de volgende quote komt de focus op het positieve ook naar voor:

“Positieve dingen in mensen bekrachtigen, naar boven halen en genoeg benadrukken.”

In dezelfde lijn ligt volgende uitspraak waarbij de jobcoach aangeeft te focussen op de krachten van de cliënt:

“Op de krachten aanspreken. Je probeert dat gaandeweg zoveel mogelijk uit te lichten of naar voor te halen.”

De positieve krachtenbenadering is voor vele jobcoaches een basisbeginsel om aan begeleiding te doen. De term krachten maakt een vast deel uit van hun vakjargon en hieruit is af te leiden dat de positieve krachtenbenadering een belangrijke basishouding is:

“Vind dit heel belangrijk. Zeker in mijn eerste job of met voortrajecten. Je kan niet anders dan een positieve krachtenbenadering hanteren. Je bereikt ook alleen maar iets als je mensen benadert in hun krachten. Of toch in eerste instantie om verder te kunnen. Dit betekent niet dat je andere zaken niet bespreekbaar moet maken, maar het is heel belangrijk. De positieve krachtenbenadering is een opstap.”

Een ander aspect van de positieve krachtenbenadering is het effectief benoemen van de positieve punten of krachten van de cliënt. Naast het focussen op de krachten, benadrukken de jobcoaches de positieve elementen in het verhaal van de cliënten en maken die kenbaar:

“Je probeert zo vaak mogelijk positief te bekrachtigen tijdens een begeleiding. Als cliënten iets goed hebben gedaan probeer ik dat echt heel duidelijk te zeggen. Soms vergeet je het omdat je er niet genoeg bij stil hebt gestaan. Maar als ik het doe, probeer ik op dat moment echt wel te zeggen: amai dat heb je goed gedaan of ik ben echt onder de indruk van u, van wat je deed, dat het gelukt is of hoe je het hebt aangepakt. Ik probeer er wel zoveel mogelijk aandacht voor te hebben.”

De jobcoaches hebben oog voor het positieve in het verhaal van de cliënt en benadrukken dit als ze daar de mogelijkheid toe hebben. Waarom de jobcoaches de positieve krachtenbenadering hanteren, bespreken we in het volgende deel.

4.2.2.2.2. Waarom is de positieve krachtenbenadering belangrijk

In een interview geeft een jobcoach aan dat de focus op het positieve belangrijk is omdat het aangenaam is voor de cliënten:

“Omdat jongeren er graag over praten. Het geeft altijd een beetje een glimlach. Dat is plezant om die dingen te zeggen. Dan bevestig je de mensen in hun kunnen en ik denk dat het gewoon voor elke mens aangenaam is. Ik weet niet of zij daar al over hebben nagedacht, over wat er goed gaat, waar dat ze wel sterk in zijn. Dat is gewoon aangenaam om zo te kijken.”

De jobcoach geeft aan de focus van de cliënten te willen verbreden door hen te wijzen op wat ze wél kunnen. In de interviews geven de jobcoaches aan dat sommige cliënten geen zicht hebben op wat hun krachten zijn. Als jobcoach kan je cliënten motiveren en stimuleren door de nadruk te leggen op deze positieve eigenschappen van de cliënt:

“Ja je ziet ze bijna groeien op dat moment. Cliënten hebben dat echt nodig. Het is echt een hele belangrijke.”

Door het gebruik van de positieve krachtenbenadering zorg je ervoor dat cliënten in zichzelf gaan geloven. Het geeft cliënten daadkracht om hun traject in handen te nemen:

“Sowieso denk ik. Ik denk dat iedereen blij is met die positieve noot. Hoe klein die ook maar is. Dat kan extra energie geven om verder te gaan.”

Een andere jobcoach geeft aan de positieve krachtenbenadering te hanteren omdat zij uit eigen ervaring weet dat dit motiverend werkt. Voor de jobcoach is het vanzelfsprekend dat de positieve krachtenbenadering voor gunstige effecten zorgt bij de cliënten. In de onderstaande quote antwoordt de jobcoach op de vraag waarom zij het belangrijk vindt om te focussen op het positieve:

“Omdat ge dat zelf toch ervaart. Als ik een complimentje van de collega krijgt. Daar groei ik een pak meer van dan dat iemand zegt dit of dat is niet goed. Daar word ik helemaal onzeker van en blokkeer ik een beetje. Dus ik denk bij cliënten zal dat ook zijn. Uit mijn eigen ervaring lijkt mij dat zo een logische, dat je daar van kan evolueren en kan groeien. Voor mij is dat gewoon heel logisch.”

Als de jobcoach negatieve feedback krijgt, voelt ze zich onzeker en kan het zijn dat ze blokkeert. Het omgekeerde verhaal doet zich voor als zij positieve feedback krijgt. Deze persoonlijke ervaringen zorgen ervoor dat zij de cliënten op een positieve manier benadert en inzet op hun krachten. Hieronder gaan we verder door aan te tonen op welke manier de jobcoaches de positieve krachtenbenadering in de praktijk omzetten.

4.2.2.2.3. De positieve krachtenbenadering in de praktijk

In de interviews beschrijven enkele jobcoaches op welke manier ze focussen op de positieve kenmerken van de cliënten. De jobcoach van volgende quote beschrijft in het interview een case waarin de cliënt bij het eerste gesprek een overwegend negatief verhaal brengt en zelfs begon te wenen. Zij beschrijft hoe de positieve krachtenbenadering ervoor gezorgd heeft dat zij een andere draai kon geven aan het gesprek:

“... Ik heb gewoon gevraagd naar wat er wel goed loopt? Oké wat loopt er wel goed. Dan zijn we heel hard daarmee doorgedaan. Ik heb gevraagd, waar wordt ge gelukkig van? Vragen naar energie. Ik heb toen naar positieve energie gevraagd. En uiteindelijk was de cliënt heel tevreden van dat gesprek... Als ik verder was gegaan op het negatieve, dan was dat zo een zwaar gesprek geweest en dat probeer ik wel te voorkomen.”

Als de jobcoach zou meegegaan zijn in het negatieve verhaal van de cliënt, dan had het gesprek een neerwaartse spiraal gevolgd. Zij is daarom overgeschakeld naar een ander onderwerp en heeft de cliënt gevraagd om aan te geven wat hem energie geeft. Een andere jobcoach gaat bij kennismakingsgesprekken, maar ook in het vervolg van het traject, op zoek naar ervaringen die de cliënten langere tijd hebben volgehouden:

“Ik heb mij daar echt in moeten hertrainen door met jongeren te werken. Ik vraag altijd naar schoolverledens en dan kijk ik naar de langste periode dat ze op één zelfde school zijn gebleven... dan probeer ik dat stuk te bekijken..., hoe komt dat je daar het langste bent gebleven? Ik vraag altijd wat was er leuk? Wat was er wel tof aan de school of aan een andere ervaring daarbuiten? Ik zoek altijd naar engagement dat ze langer hebben volgehouden. Dat gaat ook over sport of over andere hobby's.”

Verder in het interview geeft de jobcoach aan dat zij tijdens begeleidingen op de werkvloer ook altijd eerst naar de positieve punten polst en nadien naar de werkpunten. In het interview vragen we aan de jobcoach naar concrete tips om de positieve krachtenbenadering in praktijk om te zetten. We vragen uitleg over haar methode om naar periodes te kijken waarin de cliënt bepaalde zaken langer volhoudt:

“Natuurlijk, van stages tot tewerkstellingen, sportengagements, al die dingen. Alles waar dat je voelt dat er motivatie achter zit bij die gasten. Anders heb je ze niet mee denk ik... Ook als het een verhaal is dat niet goed loopt. Probeer ik nog altijd de vraag te stellen, zijn er dingen waarvan je zelf ook ziet dat die goed gaan?”

Ook een andere jobcoach gaat op zoek naar eerdere ervaringen van de cliënten waarin zij succes ervaren hebben:

“Focussen op wat cliënten wel kunnen. Door voor een stuk gedragsgerichte vragen te stellen. Door te gaan kijken naar jobs die ze in het verleden hebben gedaan. Door na te gaan wat er goed ging. Tijdens stages doen we evaluaties. We hebben een evaluatieformulier dat we volgen en op het einde is er nog een samenvatting van de kwaliteiten en ook wel van de groeipunten.”

De jobcoach vraagt tijdens de evaluaties aan de cliënten om samen te vatten wat hun belangrijkste kwaliteiten zijn. Zij geeft aan dat dit niet altijd gemakkelijk is voor de cliënten. Als de cliënten niet tot een samenvatting komen, vraagt de jobcoach aan de werkgever om hen bij te staan. De jobcoach geeft aan dat het interessant is om de werkgever te betrekken bij het geven van feedback. In een ander interview spreekt een jobcoach over een valkuil die zich kan voordoen als je bezig bent met iemand klaar te stomen naar werk:

“Dat is misschien een beetje een valkuil van onze manier van werken. Onze focus is: je moet de cliënt doen groeien. Je moet die klaarstomen voor werk. Daardoor ben je gericht op de cliënt zijn werkpunten zijn. Misschien ben je daar soms te veel mee bezig, waardoor de cliënt voelt, er zijn alleen maar aandachtspunten en minder positieve dingen. Dat is iets waar je voldoende zelf op moet focussen of je bewust van moet zijn. Houd voldoende evenwicht waar je de focus op legt. Ik denk dat het een valkuil is voor elke jobcoach om vooral op die werkpunten te focussen en dat we het positieve vergeten.”

In deze quote wordt aangegeven dat men zich bij het jobcoachen bewust moet zijn van de valkuil om te veel te focussen op de werkpunten. Het is aan iedere jobcoach om zelf een evenwicht te bewaren tussen de cliënt klaarstomen aan de hand van aandachtspunten en in te zetten op de reeds aanwezige krachten bij de cliënt. In het laatste deel over de positieve krachtenbenadering bespreken we enkele quotes waarin duidelijk wordt dat deze basishouding niet vanzelfsprekend is in elke situatie of bij elke cliënt.

4.2.2.2.4. Verschillende types van cliënten

In de interviews komt naar dat het niet altijd even gemakkelijk is om de positieve krachtenbenadering toe te passen. De jobcoaches omschrijven enkele types van cliënten waarbij het niet vanzelfsprekend is om deze benadering te hanteren.

4.2.2.2.4.1. Cliënten die niet in zichzelf geloven

In onderstaande quote is het niet voor de jobcoaches niet moeilijker om de positieve krachtenbenadering op zich toe te passen, maar hebben de cliënten het moeilijk om positieve feedback aan te nemen:

“Mensen met mentale, psychische problemen of mensen met een heel zwak zelfbeeld. Daar zie je, die horen dat (positieve feedback) niet. Die onthouden enkel de negatieve dingen, dat komt keer op keer terug naar boven. Complimenten aanvaarden ze niet, die horen dat niet.”

De jobcoach geeft aan dat sommige cliënten moeilijker complimenten aannemen. Deze cliënten zijn te veel gefocust op hun negatieve eigenschappen. In onderstaande quote beschrijft een andere jobcoach ongeveer hetzelfde type van cliënten:

“Ja, want voor veel mensen is dat heel moeilijk. Als je vraagt wat zijn jouw kwaliteiten. Er zijn heel veel mensen die dat niet weten of niet kunnen zeggen. Dus ik vind dat heel belangrijk. Als we solliciteren of we gaan naar een stageplaats, dan maken wij ook altijd een kaart waarop het doel van de stage staat. Verder ook wat de kwaliteiten en de groeipunten van de cliënt zijn. Dat maken we samen op en dan worden cliënten er regelmatig bewust van gemaakt van wat zijn kwaliteiten zijn.”

De jobcoach beschrijft een type van cliënten dat geen zicht heeft op zijn eigen kwaliteiten. Er is een grote gelijkenis met het type van cliënten uit de quote erboven. In beide gevallen hebben de cliënten het moeilijk om de positieve aspecten van zichzelf of van de eigen kwaliteiten in te zien en te erkennen. Door middel van stage-evaluaties waarin de kwaliteiten van cliënt worden benadrukt, proberen de jobcoaches de cliënten te stimuleren om meer in zichzelf te geloven.

4.2.2.2.4.2. Cliënten die energie zuigen

In verschillende interviews beschrijven de jobcoaches cliënten bij wie het moeilijk is om de positieve krachtenbenadering te hanteren. De jobcoaches beschrijven situaties waarbij de positieve krachtenbenadering minder spontaan gebeurt:

“... zo een puberhouding en stoerdoenerij. Hij heeft niets nodig en alles (dat mis loopt) ligt altijd aan de omgeving en het kan hem allemaal niet schelen. Dan moet ik toegeven dat je die soms

wakker wilt schudden. Stop met zo stoer te doen, doe gewoon normaal. Ik denk dat het soms wel moeilijker is om dat dan positief te bekrachtigen.”

De jobcoach zegt verder in het interview nog steeds op te letten om de cliënt zo goed mogelijk positief te bekrachtigen, vooral als er bijvoorbeeld een stage minder is verlopen. De positieve bekrachtiging verloopt gewoon minder vlot dan bij andere cliënten. In een ander interview stelt een jobcoach dat de positieve krachtenbenadering heel belangrijk is tijdens haar gesprekken met de cliënt, maar het is niet bij iedere cliënt even vanzelfsprekend:

“Soms is het wel moeilijk als de cliënten energie zuigen. Dan is het moeilijk om de krachten te benadrukken.”

De positieve krachtenbenadering is een belangrijke basishouding voor de jobcoaches. De toepassing ervan is niet altijd even makkelijk:

“Moeilijk of makkelijk, dat is afhankelijk van persoon tot persoon. Bij de ene persoon is dat gemakkelijker om bepaalde krachten naar voor te houden dan bij andere. Als je een persoon hebt waarbij het wat moeilijker loopt, is het echt wel zoeken om echt die krachtenbenadering toe te passen. Soms moet je wel zoeken om dit vast te houden en niet te vervallen in: oké dat is misgegaan en dat is niet goed. Daar is alertheid voor nodig.”

Zoals eerder vermeld, gebeurt het toepassen van de positieve krachtenbenadering minder spontaan bij moeilijk lopende trajecten. Toch is het belangrijk om te benadrukken dat de jobcoaches blijven investeren in deze basishouding en dat zij extra aandachtig zijn om op zoek te gaan naar de krachten van de cliënten.

4.2.2.3. Vertrouwensrelatie

De volgende basishouding die we bespreken is de vertrouwensrelatie. We gaan hieronder van start met de omschrijvingen van een vertrouwensrelatie door de jobcoaches. Nadien geven we aan waarom de jobcoaches een vertrouwensrelatie belangrijk vinden. Vervolgens tonen we hoe jobcoaches een vertrouwensrelatie met de cliënten opbouwen. We beëindigen dit deel over de vertrouwensrelatie door in te gaan op het belang van het eerste contact met de cliënt.

4.2.2.3.1. Wat is een vertrouwensrelatie

In de interviews komen bij de omschrijvingen van een vertrouwensrelatie verschillende elementen naar voor. Deze elementen kunnen we onderverdelen in drie overkoepelende thema's die we hieronder aan bod laten komen.

4.2.2.3.1.1. Ter beschikking staan van de cliënten

Het eerste thema waaronder we enkele omschrijvingen van een vertrouwensrelatie plaatsen, heeft betrekking op de toegankelijkheid van de jobcoach. Het is belangrijk dat een jobcoach bereikbaar is voor de cliënten:

“Ik denk vooral aan ter beschikking staan. Ze moeten op u kunnen rekenen als ze vragen hebben of als er iets moeilijk is gegaan. Dat ze beroep op u kunnen doen...”

Langs de ene kant bedoelen de jobcoaches met ter beschikking staan: de cliënt die weet op welke manier de jobcoach te bereiken is. Langs de andere kant betekent ter beschikking staan: de cliënt die het gevoel heeft bij de jobcoach terecht te kunnen met al zijn vragen:

“Dat de cliënt het vertrouwen heeft dat hij bij mij terecht kan met zijn vragen. Ook dat de cliënt durft zeggen als er dingen moeilijk gaan of er dingen niet gelukt zijn. Dat er geen angst is dat ik boos ga zijn.”

Een vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de jobcoach zorgt ervoor dat cliënten uitgenodigd worden om informatie te delen met de jobcoaches, ook als dat gevoelige informatie is. Door energie te investeren in een vertrouwensrelatie toon je als jobcoach de ingesteldheid om de cliënt bij te staan:

“Dat hij het gevoel heeft dat jij hem echt wilt ondersteunen op de manier dat hij het nodig heeft.”

In de quote stelt de jobcoach dat zij rekening houdt met de ondersteuningsnoden van de cliënt. De jobcoach staat open voor de cliënt. Dit aspect van een vertrouwensrelatie wordt in het volgende onderdeel dieper geanalyseerd.

4.2.2.3.1.2. Respectvol en open in de omgang met de cliënt

De quote waarmee we dit deel beginnen, volgde niet na de vraag naar wat een vertrouwensrelatie voor de jobcoach betekent. Deze quote leent zich echter wel om aan te tonen hoe een aantal jobcoaches een vertrouwensrelatie omschrijven:

“Dat je altijd respectvol bent. Dat je echt wel leert kijken naar wie de cliënt is, met zijn sterktes, zijn valkuilen, zijn aandachtspunten. Dat je daar wel rekening mee houdt en er voor open staat dat de cliënt ook zichzelf mag zijn. Dat heeft ook met vertrouwen te maken. Dat je een open houding hebt. Niet veroordelend zodat de cliënt ruimte krijgt om zichzelf te zijn.”

Deze quote heeft betrekking op de omgang met de cliënt. De jobcoach hanteert een open houding en heeft interesse om de cliënt te leren kennen. Daarnaast geeft de jobcoach de cliënt ruimte om te zijn wie hij is. Het concept basisrespect is hierbij belangrijk:

“De persoon voor een stukske, dat is misschien wat tekstboek, maar gewoon in zijn eigenheid wat laten. Niet gaan pushen voor dingen die niet gaan of wel gaan. Ik denk zo een zaken als toestemming vragen voor dat je naar iemand gaat bellen. Dat zijn basisdingen die ik ook belangrijk zou vinden als ik in de hulpverlening zou zitten. Dat ze niet over uw hoofd gaan of achter uw rug. Gewoon dat soort respect. Die zaken van respect.”

De jobcoach vindt het belangrijk om een cliënt te behandelen zoals zij ook zelf behandeld zou willen worden. Een cliënt moet de jobcoach kunnen vertrouwen en erin geloven dat er geen acties in het geheim worden uitgevoerd. In andere interviews komt het belang voor de privacy van de cliënt aan bod:

“Als cliënten iets vertellen, dat je er voorzichtig mee omgaat. Privacy is belangrijk. Bij ons is dat vaak gerelateerd aan zaken die over de samenwerking met de collega’s of de ploegbaas gaan. Daar moet je voorzichtig mee omgaan, dat is gevaarlijke informatie.”

Bovenstaande quote komt van een jobcoach van Weerwerk Activering. De cliënten en de jobcoach bevinden zich bij Weerwerk Activering in een specifieke situatie waarbij zij ongeveer voor hetzelfde bedrijf werken. Andere jobcoaches delen bovenstaande mening dat een open houding belangrijk is:

“Ja voor mij betekent dat vooral dat je correct, open en eerlijk bent. Ik denk dat je daarmee het meeste bereikt en het meeste vertrouwen mee opbouwt ...”

Verder in het interview zegt de jobcoach dat eerlijk en open zijn ook betekent: zeggen dat bepaalde zaken niet oké zijn of niet akkoord gaan met de cliënt. Door open te zijn, bouw je een vertrouwensrelatie op met de cliënt. Gedurende het traject *verdien* je op die manier de toestemming om advies te geven aan de cliënt of om gevoelige onderwerpen te bespreken:

“Soms moet ge heel persoonlijke vragen bespreken,... Ik denk dat ge daar wel ergens. Ik weet niet of dat vertrouwensband noemt, maar ergens wel permissie moet hebben om dat te doen. Om advies te kunnen geven. Als ze (de cliënten) zoiets hebben van ik moet dat niet horen. Dan gaat ge niet ver geraken. Ik denk daarom dat die vertrouwensband belangrijk is. Omdat ge op persoonlijk vlak bezig zijt met die persoon.”

De jobcoach krijgt het mandaat om de cliënt advies te geven over delicate aangelegenheden. Volgens een andere jobcoach biedt een vertrouwensrelatie de mogelijkheid om confronterend te werken met cliënten. Voor de jobcoach betekent confronterend werken:

“Feedback kunnen geven. Waardoor hun eigen inzichten vergroten. Soms zijn ze zich niet bewust van de manier waarop ze overkomen. Vaak kan je dat in een eerste gesprek nog niet direct terugkoppelen. Maar het is wel belangrijk dat het gedrag zich niet voordoet bij collega’s of werkgevers. Dat is voor mij confronterend werken, dat is feedback geven eigenlijk.”

Voor de jobcoach van de bovenstaande quote betekent een vertrouwensrelatie: dat de jongeren contact met de jobcoach opzoeken. In het begin van een traject is het voornamelijk de jobcoach die de jongeren opzoekt. Naarmate dat de vertrouwensrelatie zich ontwikkelt, zullen de jongeren ook beroep gaan doen op de jobcoach.

4.2.2.3.1.3. Duidelijkheid bieden

Een derde aspect van de vertrouwensrelatie dat in de interviews aan bod is gekomen, is duidelijkheid. Dit aspect heeft voor een groot deel betrekking op de communicatie met de cliënt. Als jobcoach probeer je de wederzijdse verwachtingen op een heldere manier te verwoorden:

“Ik denk wat duidelijkheid geven in heel het vraagverduidelijkingsproces. Dat cliënten weten waaraan dat ze beginnen. Dat je daar eerlijk in bent. Wat jij kan doen. Wat je van hen verwacht. Als je inderdaad contacten legt met werkgevers. Dat ze weten waarom dat je dat doet.”

Voor cliënten is het begeleidingsgegeven vaak helemaal nieuw. Dit is niet het geval voor de jobcoach voor wie begeleiding dagelijkse kost is. Het is een valkuil om te snel vooruit te gaan zonder dat de cliënt mee is in het verhaal. Door hierin te investeren en duidelijkheid te bieden aan de cliënt, bouw je aan de vertrouwensrelatie. Daarnaast is duidelijkheid bieden een goede manier om mogelijk wantrouwen bij de cliënt aan te pakken:

“Dat ze met vragen die ze hebben duidelijkheid krijgen. Dat je met hen communiceert. Dat als mensen wantrouwig binnen stappen, je dit bespreekbaar maakt. Niet pushen, ruimte laten. Mensen mogen wantrouwig zijn.”

Zoals hierboven reeds aangegeven, gaat het over duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen. Het is aan de jobcoach om de cliënten ruimte te geven om zijn verwachtingen te uiten, maar ook om zelf aan te geven wat zij van de cliënten verwacht. Op een heldere manier communiceren met de cliënt is essentieel. Dit aspect over duidelijke communicatie komt verder nog aan bod in het deel over hoe je

investeert in een vertrouwensrelatie. Hieronder gaan we verder met aan te tonen waarom het belangrijk is om te investeren in de vertrouwensrelatie.

4.2.2.3.2. Waarom is de vertrouwensrelatie belangrijk

Door het aannemen van een open houding ten aanzien van de cliënten, hopen of verwachten de jobcoaches dat de cliënten zich ook openstellen ten aanzien van hen. In de interviews komt naar voor dat investeren in een vertrouwensrelatie belangrijk is om te zorgen dat de cliënten informatie met de jobcoaches delen:

“Absoluut. Want anders ga je niets weten en dan kom je echt niets te weten.”

In bovenstaande quote geeft een jobcoach aan dat bij het begeleiden van jongeren een vertrouwensrelatie essentieel is. Als er geen vertrouwensrelatie is, zullen de jongeren geen informatie met de jobcoach delen. Zonder het vertrouwen van de cliënten is het moeilijk om stappen te zetten in het traject:

“Ik denk dat als je geen vertrouwen hebt van de cliënten, dan ga je er ook niets mee kunnen bereiken. Dan heb je geen openheid.”

Door wederzijds vertrouwen gaan cliënten informatie met de jobcoaches delen. Door die informatie van de cliënt krijgt het traject voeding en bieden zich mogelijke trajectstappen aan:

“En daaruit gaat vervolgens vertrouwen groeien en dan ga je veel meer informatie krijgen. Veel meer toegang krijgen tot wat wil de cliënt nu echt. Wat heeft hij nodig.”

Als jobcoaches investeren in een vertrouwensrelatie, zullen cliënten ook informatie delen over moeilijkere onderwerpen of over zaken in het traject die niet goed lopen:

“Ik denk doordat ze open zijn en als ze dingen vertellen die ze toch niet zomaar aan iedereen zouden vertellen of als er iets tegensteekt dat ze dat ook zeggen. Of als er een stage niet goed loopt of er iets is. Dat ze dat vertellen. Dan denk ik van, oké het vertrouwen is er wel.”

Een vertrouwensrelatie zorgt er ook voor dat cliënten de jobcoach opzoeken als het moeilijk gaat. De jobcoach wordt een vertrouwenspersoon:

“Ja, ik merk dat wel. Het wordt vaak benoemd dat ze bij mij terecht kunnen. Ik merk dat dit wel werkt. Dat ze tot bij hem komen. Als het niet goed loopt, als ze zich niet goed voelen, dat ze mij er dan toch over aanspreken.”

Uit de bovenstaande quotes leiden we af dat jobcoaches belang hechten aan een vertrouwensrelatie. Door tijd te besteden aan de vertrouwensrelatie, rekenen ze erop dat dit resulteert in een open

houding van de cliënt. De manier waarop de jobcoaches investeren in de vertrouwensrelatie met de cliënt bespreken we in het volgende gedeelte.

4.2.2.3.3. Een vertrouwensrelatie opbouwen

In het deel, “Wat is een vertrouwensrelatie”, kwam reeds enkele keren aan bod hoe een vertrouwensrelatie tot stand komt. In dit deel gaan we verder in op hoe de jobcoaches investeren in de vertrouwensrelatie. De jobcoaches laten de cliënten vertellen en zijn oprecht geïnteresseerd in wat de cliënten te zeggen hebben:

“In het begin heel hard de cliënt zijn verhaal laten doen. Je merkt dat mensen die bij ons komen vaak met bepaalde frustraties zitten. Die hebben vaak ook al een hele weg afgelegd. Dat je eerst eens begint met: wat is uw verhaal? Wat voel jij, waar zit je op dit moment in je leven? Ik merk dat als je die ruimte laat en daar ook oprecht tijd voor maakt. Dat het al een eerste stap is. Ook het oprecht geïnteresseerd zijn.”

Als de cliënten hun verhaal doen, zeggen de jobcoaches uitdrukkelijk dat zij hun privacy respecteren. Hierdoor krijgen de cliënten het gevoel bij de jobcoaches terecht te kunnen. Naast heldere communicatie over de privacy van de cliënt, is duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen een belangrijk aspect bij het opbouwen van de vertrouwensrelatie. Het scheppen van duidelijkheid begint vanaf het eerste contact met de cliënt. Het belang van het eerste contact bespreken we hieronder in een apart onderdeel. Naast duidelijke communicatie tonen de jobcoaches de bereidheid om de cliënten ook effectief te ondersteunen:

“... dat ge uw afspraken ook nakomt. Als ge dat van hun verwacht dat zij terug sms'en, dat gij dat ook doet. Dat als ge zegt ik ga u bellen, dat ge dat ook probeert te doen. Of ten minste uitleggen als dat niet lukt. Ik denk dat ge dat daar mee wel opbouwt, met zo een concrete dingen te doen.”

Het effectief omzetten van afspraken in daden, zorgt ervoor dat cliënten de jobcoaches meer in vertrouwen nemen. De onthaalcoach verwoordt het als volgt:

“Dat ik mijn afspraken of afspraken die ik gemaakt zijn, dat ik dat dan ook effectief doe. Op die manier, ik zeg niet dat ze mij even hard vertrouwen als de jobcoaches, zeker niet. Maar ik vind het wel belangrijk dat je doet wat je dan belooft. Dat zijn kleine dingen die bijdragen en daar heb je tijd voor nodig.”

De onthaalcoach geeft aan dat er tijd nodig is om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Hieronder in het deel over moeilijkheden bij een vertrouwensrelatie wordt het tijdsaspect verder besproken.

4.2.2.3.4. Moeilijkheden bij een vertrouwensrelatie

In dit deel bespreken we enkele elementen die het opbouwen van een vertrouwensrelatie kunnen bemoeilijken. Uit de volgende quote kunnen we deze elementen afleiden:

“Maar dat lukt niet bij iedereen en soms is dat problematiek- of persoonsgebonden waardoor het moeilijker is of op een andere manier moet en dat is ook goed om daarover na te denken achteraf, wat had ik daar anders in kunnen doen. Of als dat een korter traject is. Bij het jongerenproject is dat soms vier maanden tijd. Ge moet al heel hard uw best doen om op vier maanden een vertrouwensband op te bouwen. Ik denk dat ge niet moet overdrijven dat het bij iedereen gaat lukken (een vertrouwensband opbouwen) en dan is het effe kijken. Hoe laat ik dat verlopen dat ze mij iets laten weten of dat ge wel iets kunt zeggen dat een beetje een indruk nalaat waar ze wel iets van mee kunnen pakken. Maar vier maanden is nog altijd kort. Die gaan niet heel hun leven op de dingen leggen.”

Uit deze quote leiden we twee elementen af die het moeilijk maken om een vertrouwensrelatie op te bouwen, namelijk de beperkte tijd die jobcoaches hebben en bepaalde eigenschappen van de cliënten. De jobcoach geeft aan dat het moeilijk is om op vier maanden een vertrouwensband op te bouwen. Het opbouwen van een vertrouwensband is een proces dat de jobcoach en de cliënt samen doormaken. Op een korte tijdsperiode is het niet altijd mogelijk om ver te geraken in dit proces. We stelden de jobcoach de vraag of een vertrouwensband belangrijk is:

“Ik denk dat het wel helpt. Ik denk dat ge uw job als jobcoach ook kunt doen zonder dat te hebben. Maar ik denk dat het wel helpt. Dat ze u als jobcoach kunnen vertrouwen. Dat ge uw afspraken gaat nakomen of de dingen het best met hen voor hebt. Ik denk dat het wel belangrijk is.”

Volgens deze jobcoach is het mogelijk om zonder vertrouwensrelatie stappen te zetten in het traject, maar een vertrouwensrelatie is wel zeer nuttig en bevorderlijk. Enkele jobcoaches vermelden in de dagboekjes dat het opbouwen van een vertrouwensrelatie moeilijker verloopt bij sommige cliënten dan bij andere. In de bovenstaande quote geeft de jobcoach aan dat dit persoonsgebonden kan zijn of kan liggen aan de problematiek van de cliënt. Dit komt ook terug in een ander interview. De jobcoach geeft een voorbeeld van een cliëntcase waarbij het niet gelukt is om een vertrouwensrelatie op te bouwen:

“Ja die van daarnet ook weer,...daar is het eigenlijk dikwijls heel moeilijk gegaan. Dat had voor een stuk, dat had volgens mij, dat is mijn analyse, een stuk te maken met hare problematiek en een stuk te maken met mijn stijl...”

Verder in het interview vertelt de jobcoach over de wisselvalligheid van de cliënt en de moeilijkheid om haar begeleidingsstijl hieraan aan te passen. De jobcoach had een vermoeden van borderline bij deze cliënt. De directe aanpak van de jobcoach paste niet bij de persoonlijkheid van de cliënt. Pogingen van de jobcoach om deze moeilijkheden aan te pakken en te bespreken, zijn niet succesvol geweest. Een andere jobcoach spreekt in de interviews over een wantrouwige cliënt:

“Al wel ervaren bij een cliënt van Talentboost. Ik heb die lang in begeleiding gehad. Die is hier binnengewandeld en die was echt van: wat denk jij wel? Wat gij jij met mij doen? Kan jij een job toveren of wat? Die had echt vooroordelen. Hij had een gelijkaardig traject al eens gedaan en wist niet wat hij daar moest gaan doen. Hij was dan daar niet opgedaagd en heeft een transmissie (sanctie) aan zijn broek gehad. Die was gewoon heel wantrouwig. Hij was boos op alles en iedereen. Die kwam omdat hij straf had gekregen.”

De jobcoach gaat verder door te stellen dat zij tijd heeft geïnvesteerd om de cliënt te leren kennen en nadien stap voor stap vooruit is gegaan. Tegen een traag tempo heeft zij samen met de cliënt verschillende acties ondernomen. Het traject heeft uiteindelijk niet geresulteerd in een tewerkstelling, maar de cliënt had wel het gevoel veel vooruit te zijn gegaan. Zoals hierboven reeds vermeld, is het opbouwen van de vertrouwensrelatie een proces dat wordt afgelegd. Duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen is essentieel bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie. In het laatste deel over deze basishouding, beschrijven we hoe enkele jobcoaches vanaf het eerste contact met de cliënt inzetten op duidelijkheid.

4.2.2.3.5. Duidelijkheid vanaf het eerste contact

In verschillende interviews komt naar voor dat jobcoaches al vanaf het eerste contact met de cliënt werken aan de vertrouwensrelatie. Onderstaande quote is een antwoord op de vraag op welke manier een jobcoach tijdens een eerste gesprek werkt aan de vertrouwensrelatie:

“Ik denk vooral door uitleg te geven over mijn functie, waarvoor ze bij mij terecht kunnen en vandaaruit vertrekken... Uitleg geven over wat we doen en wie we zijn...”

De jobcoach geeft de cliënt informatie over zijn functie als jobcoach en uitleg over de organisatie. Op die manier weet de cliënt waar en wanneer hij een beroep kan doen op de jobcoach en wat hij mag verwachten van de diensten binnen de organisatie. Een andere jobcoach bespreekt tijdens het eerste gesprek de manier waarop de cliënt met haar kan communiceren:

“En voor mij een vertrouwensband opbouwen en duidelijkheid hangen heel hard samen. Als ge wilt dat mensen u vertrouwen dan moet ge volgens mij duidelijk zijn en dat maakt ook dat ik

echt in een eerste gesprek tegen cliënten altijd zeg, stomme dingen, ge moet mij niet aanspreken met mevrouw, ge moet mij geen hand geven als ge binnenkomt,..."

De jobcoach spreekt over *stomme dingen*, maar in principe zijn dit zeer belangrijke zaken die de jobcoach uitlegt. Bij de aanvang van een begeleidingstraject zijn cliënten vaak zenuwachtig en hebben ze veel vragen. Doordat jobcoaches stilstaan bij de kleine dingen, zoals de manier van begroeten, maar ook bij essentiële zaken, zoals wanneer zij bereikbaar zijn of het verloop van de begeleiding, krijgen cliënten meer duidelijkheid over het begeleidingstraject. Een vlot eerste onthaal is daarom van groot belang voor het opbouwen van de vertrouwensrelatie:

"... Ook het eerste contact als jobcoach denk ik van bij de start gewoon. Die openheid. Alles wat in kaart brengen. Duidelijkheid, ik denk als ge daarmee goed start, dat je al goed op weg bent en dat je dan wel kunt opbouwen."

De jobcoach van de bovenstaande quote gaat in een eerste gesprek nog niet tot in de diepte met de cliënt. Zij maakt afspraken met de cliënten en geeft ruimte in het gesprek om de wederzijdse verwachtingen duidelijk te maken. Als wij polsen naar manieren om te investeren in een vertrouwensrelatie geeft de jobcoach onderstaand antwoord:

"... gewoon een alertheid van bij de start, dat ge u daar bewust van zijt. Een alertheid dat ge wel weet dat ge met mensen bezig zijt. Mensen die op een zelfde manier benaderd willen worden zoals ge zelf benaderd wilt worden."

Investeren in een vertrouwensrelatie begint vanaf het eerste contact. De jobcoaches proberen duidelijk te zijn, hanteren een open houding en benaderen de cliënten op een respectvolle manier.

4.2.2.4. Op maat en op tempo

Het werken op maat en op tempo van de cliënt is de volgende basishouding die we bespreken. We starten met een overzicht van de omschrijvingen die door de jobcoaches gegeven werden. In de interviews komt naar voor dat er binnen De Ploeg en Weerwerk Activering andere mogelijkheden zijn om op maat en op tempo van de cliënt te werken. In een volgend deel bieden we een overzicht van de redenen waarom de jobcoaches deze basishouding belangrijk vinden. Daarna bespreken we op welke manier de jobcoaches op maat en op tempo van de cliënt werken. De jobcoaches doen dit onder andere door hun begeleidingsstijl aan te passen.

4.2.2.4.1. Wat is op maat en op tempo werken

In de interviews komt naar voor dat op maat en op tempo van de cliënt voor de jobcoaches wil zeggen: vertrekken vanuit de cliënt. Iedere cliënt is anders en heeft nood aan een andere aanpak. De jobcoaches passen de begeleiding aan de cliënt aan:

“Niet elke cliënt is hetzelfde. Dus iedereen heeft een eigen aanpak nodig. Niet elke vraag is hetzelfde. Dit is niet gemakkelijk in groepswork.”

De jobcoach vertelt in het interview over haar periode als jongerenbegeleider. Als je met een groep werkt, moet je hard je best doen om op maat te blijven werken. De jobcoach geeft aan dat op maat en op tempo werken van de cliënt, haar werk boeiend houdt. Een andere jobcoach ziet op maat en op tempo werken als vertrekken vanuit de vragen van de cliënten:

“Van de mens zelf vertrekken, vanuit zijn ondersteuningsvraag. Vertrekken van de vraag van de cliënt. Ook al heb je ander beeld van traject toch vanuit zijn punt vertrekken.”

Op maat en op tempo werken is de begeleiding aanvatten zoals de cliënt het ziet. De jobcoach stelt dat de visie van de cliënt kan verschillen van de visie die je als jobcoach hebt. Toch is het belangrijk om de visie van de cliënt te volgen. In een volgend deel gaan we hierop verder door aan te tonen waarom het belangrijk is de visie van de cliënt te volgen. De quotes en uitleg hierboven hebben voornamelijk betrekking op het op maat werken. Hieronder gaan we dieper in op het werken op het tempo van de cliënt. Verder gaan we in op de specifieke situatie van Weerwerk Activering.

4.2.2.4.1.1. De factor tijd

De jobcoaches vinden het belangrijk om op maat en op tempo van de cliënt te werken. De samenwerking met de ene cliënt gebeurt al vlotter dan met de andere cliënt:

“Tijd geven om vertrouwen echt op te bouwen en te vertrekken van uw vraag. Doorheen wat je doet voor mensen, komt er vertrouwen. Bij den ene al sneller dan bij de andere en dan kan je al sneller zelf dingen voor stellen en dan kan je beter samenwerken.”

De jobcoach stelt in de quote dat sommige cliënten meer tijd nodig hebben dan andere cliënten om samen met de coach aan de slag te gaan. Dit is een belangrijk element van op maat en op tempo van de cliënt werken: cliënten krijgen de tijd die zij nodig hebben om deel te nemen aan het traject. In de interviews komt naar voor dat de beperkte tijd die de cliënt en de jobcoach hebben het op maat en op tempo werken bemoeilijkt:

“Op tempo van de cliënt is altijd moeilijker omdat je gewoon met een beperkte periode zit en je wil wel resultaat halen. Je wil dat zeker ook voor uw cliënt, maar dat gaat niet altijd...”

Meerdere jobcoaches benoemen de beperkte tijd als een belemmerende factor bij het op maat en op tempo werken:

“Dat is super belangrijk. Maar ik vind dat wel soms moeilijk. Ook weer omdat er ergens in ons hoofd zit, binnen een jaar is het de bedoeling dat het traject afgerond is. Bij een aantal cliënten zou ik eigenlijk veel trager willen gaan. Ik denk als het nodig is dan doe ik het ook en dan wordt een trajectverlenging gedaan. Dan is het maar zo. Maar ik denk dat het bij iedereen wat in het hoofd zit: we moeten wel verder. We kunnen niet blijven hangen op het psychisch domein, bv omdat helemaal uit te werken en uit te klaren. Je moet toch al proberen om toch ergens een stap naar werk te zetten.”

De jobcoach vindt het belangrijk om op maat en op tempo van de cliënt te werken. Zij weet dat dit in het belang van de cliënt is. In het achterhoofd van de jobcoach zit wel een bepaald gevoel van tijdsdruk. Om een cliënt naar werk te begeleiden, moeten er stappen op het domein van werk gezet worden, ook al is de cliënten misschien eerder gebaat met andere stappen. We vroegen de jobcoach of het meestal ‘lukt’ wanneer er sneller wordt gegaan dan op het tempo dat de cliënt aangeeft of nodig heeft:

“Ik denk meestal niet eigenlijk, omdat je dan te snel gaat. Omdat de cliënt dan niet mee is.”

Wanneer je als jobcoach het gevoel hebt vooruit te moeten, maar de cliënt is nog niet klaar om bepaalde stappen te zetten, kan het zijn dat je te snel gaat. Deze stappen zijn vaak onsuccesvol omdat de cliënt niet mee is in het gebeuren. Verder in het interview spreekt de jobcoach over zeer ambitieuze cliënten die snel vooruit willen, maar daar eigenlijk nog niet helemaal klaar voor zijn. Zij probeert het tempo van deze cliënten in het begin wat af te remmen, maar volgt wel snel het tempo dat de cliënten aannemen.

4.2.2.4.1.2. Weerwerk Activering

In ons onderzoek werken we samen met De Ploeg en Weerwerk Activering. Tijdens de interviews kwam naar voor dat op maat en op tempo werken bij Weerwerk Activering een andere invulling krijgt dan bij De Ploeg. Dat is logisch aangezien de meeste *cliënten* na een bepaalde tijd *medewerkers* worden van Weerwerk Activering. De jobcoach van onderstaande quote vindt het belangrijk om op maat en op tempo te werken. Hij vindt het van belang om niet te veel druk te leggen op personen die iets niet aankunnen. Op maat en op tempo werken op het domein werk is echter niet vanzelfsprekend, aangezien de mensen bij Weerwerk Activering bepaalde statuten hebben:

“Dat is denk ik wel iets moeilijker omdat wij echt wel die groei willen zien. Als ik bepaalde personen zie die bijvoorbeeld niet met bepaalde machines mogen werken dan denk ik wel dat we bepaalde aanpassingen doen van op maat te werken en dat die tijd krijgen om te groeien.”

Maar dat heeft ook wel te maken met hun statuut. Bepaalde statuten gaan meer tijd kunnen krijgen dan andere waar meer van verwacht wordt.”

Bepaalde statuten krijgen meer tijd om iets te leren en bij anderen statuten wordt er meer van de mensen verwacht. De mensen krijgen wel ruimte om actief deel te nemen aan de evaluaties. Zij kunnen zelf aangeven hoe snel zij iets willen leren of met een machine willen leren werken. De jobcoach geeft aan dat ze wel verwachten dat de mensen binnen de zes maanden een eerste pakket onder de knie krijgen. Net zoals in het vorige deel, is hier ook sprake van een bepaalde tijdsdruk:

“Op tempo werken is een moeilijke omdat we zeker om de drie maanden samen zitten over die evolutie. Het tempo moet erin blijven. We willen weten hoe ze daarin evolueren. We leggen ergens wel een temponorm op en dat is eigenlijk niet altijd evident.”

De mensen die bij Weerwerk Activering in begeleiding zijn, doorlopen een voortraject waarin er harder wordt gefocust op de andere levensdomeinen dan tijdens de tewerkstellingsperiode. Als de mensen tewerkgesteld zijn, ligt de focus voornamelijk op technische competenties en hun attitude op de werkvloer:

“Ja, terwijl dat niet altijd evident is. Ik zeg voor de tewerkstelling is dat veel makkelijker omdat daar alles inzit. Ook dingen met de levensdomeinen. Bij mensen die tewerkgesteld zijn, zijn technische competenties en attitudes veel belangrijker. Als die dan (tijdens de tewerkstelling) in de knoei geraken met hun levensdomeinen, dan merk je dat je daar. Ja, dan heeft dit vaak gevolgen voor de evolutie en dan proberen we toch wel de druk op te voeren. Niet dat dit aangenaam is. Als er geen evolutie is dan moeten we dat op tafel gooien. Dat is ook wel als werkgever realistischer.”

Tijdens de periode voor de tewerkstelling is het makkelijker om op maat en op tempo te werken dan tijdens de tewerkstelling. Gedurende de tewerkstelling wordt er vooruitgang verwacht van de cliënten. Als er geen evolutie is bij de mensen gaan ze op zoek naar de redenen hiervoor. De teamcoach van Weerwerk Activering spreekt over een *spanningsveld* tussen *ons als jobcoach* en *ons als werkgever*:

“Ja zeer moeilijk. Wel zeer goed dat er een jobcoach is. Dat niet alles bij de werkplaatsleider ligt. Maar anderzijds is dat een continu onderhandelen. De jobcoach bemiddelt en bereidt de medewerker voor op een gesprek met de werkgever, maar legt ook wel de nadruk op de realiteit.”

Bij Weerwerk Activering zijn er naast de jobcoaches ook werkplaatsbegeleiders. Deze laatsten zijn actief bezig met de mensen op de werkvloer. De jobcoaches en werkplaatsleiders moeten de cliënten

voorbereiden op een tewerkstelling buiten Weerwerk Activering. Beiden werken confronterend en zijn zich bewust van het referentiekader van een werkgever. Ook binnen De Ploeg bereiden de jobcoaches de cliënten voor op gesprekken met een toekomstige werkgever. De specifieke setting van Weerwerk Activering zorgt ervoor dat deze voorbereiding op een andere manier verloopt. Hierdoor wordt er ook op een andere manier op maat en op tempo gewerkt. In het volgende deel beschrijven we waarom de jobcoaches op maat en op tempo werken belangrijk vinden.

4.2.2.4.2. Waarom op maat en op tempo werken

In het eerste deel gaven we reeds enkele redenen waarom op maat en op tempo werken belangrijk is. We zullen deze kort opnieuw bespreken. Een voorname reden om op maat en op tempo van de cliënten te werken is dat iedere cliënt anders is en daarom nood heeft aan een andere manier van werken. Jobcoaches moeten hiervoor alert blijven, ook als er in een bepaald project wordt gewerkt waarbinnen er tijdsdruk is. Als je cliënten tijd geeft om zelf deel te nemen aan het traject, zal hun vertrouwen groeien. Cliënten zullen meer geneigd zijn om inbreng te doen in het traject, waardoor dat een groter draagvlak krijgt.

Daarnaast kwam in een interview naar voor dat het traject vaker niet succesvol is als de jobcoach niet op maat en op tempo van de cliënt werkt. Het kan zijn dat een cliënt nog niet klaar is om een bepaalde stap te zetten of dat het interessanter is voor de cliënt om het op zijn tempo te laten gebeuren. Als een cliënt ruimte krijgt om zelf te bepalen wanneer een stap te zetten, versterken zijn mogelijkheden om te participeren en kan de cliënt groeien:

“Maar die zegt dan wel heel duidelijk. Wat ook goed is. Ik wil echt eerst zelf eens proberen want dat gaat voor mij toch ook echt een succeservaring zijn. Als ik zelf een stage kan regelen.”

In het interview vertelt de jobcoach over bovenstaande cliënt. De cliënt krijgt de ruimte om zelf een afspraak te maken met een mogelijke stageplaats. De jobcoach vindt het knap dat de cliënt zoveel mogelijk zelf wil doen, maar ze heeft het gevoel dat de cliënt veel tijd neemt om deze afspraak te maken. Ook al ervaart zij tijdsdruk, toch laat ze de cliënt de mogelijkheid om deze succeservaring op te doen. Op maat en op tempo werken zorgt ervoor dat de cliënt volop kan evolueren op zijn eigen snelheid.

4.2.2.4.3. Hoe op maat en op tempo werken

Zoals hierboven reeds vermeld, is alertheid nodig om bewust op maat en op tempo van de cliënt te werken. Jobcoaches zijn vaak druk bezig en zitten in een workflow waardoor deze alertheid minder vanzelfsprekend wordt:

“Dat vraagt wel wat. Je moet daar alert voor blijven. Je zit soms zelf op die trein en de ene keer kan je dit (op maat en op tempo werken) beter dan de andere keer. Omdat je in zo een drive zit. Je moet toch af en toe op die rem gaan staan.”

De onthaalcoach stelt in bovenstaande quote dat jobcoaches bewust stil moeten staan bij het verloop van het traject en het tempo van de cliënt. Sommige dingen die voor de jobcoach evident zijn, kunnen voor cliënten *Chinees* lijken. In een interview beschrijft een jobcoach enkele instrumenten die kunnen helpen om op maat en op tempo van de cliënt te werken:

“Ik denk dat veel gevoelsmatig is, maar eventueel met een tijdslijn werken of de verwachtingen afstemmen. Dan kom je te weten hoe snel ze willen werken. Willen ze direct naar een job of vinden ze het oké om eerst oriënterend te werken. Zo een tijdslijn dat werkt ook om te zien hoe zij hun traject verder zien. Of met dat toekomstbeeld, ik vind dat nog altijd een goede. Daar kan je ook wel in zien, waar de prioriteiten van de cliënt liggen. Want op het einde heb je dan zo een lijstje met de prioriteiten waar de cliënt eerst aan wil werken...”

Door met een tijdslijn of een toekomstbeeld te werken, kan een jobcoach zicht krijgen op de stappen die de cliënten eerst willen zetten. Uit de quote halen we nog twee belangrijke aspecten om op maat en op tempo van de cliënt te werken, namelijk het afstemmen van de verwachtingen en het gevoelsmatige. Tijdens de gesprekken kan een jobcoach expliciet polsen naar de verwachtingen van de cliënten. Op die manier kan een jobcoach het voorkeurstempo en de voorkeursaanpak van de cliënt bepalen. Eens de jobcoach hier zicht op heeft, kan hij het effectieve traject proberen af te stemmen op de voorkeuren van de cliënt. Het gevoelsmatige aspect heeft betrekking op de begeleidingsstijl van de jobcoaches. Dit aspect bespreken we hieronder in het laatste deel van deze basishouding.

4.2.2.4.3.1. Begeleidingsstijl

Het aspect begeleidingsstijl wordt in verschillende interviews besproken. Een begeleidingsstijl heeft betrekking op de manier van werken van een jobcoach. Door de eigen begeleidingsstijl aan te passen, kunnen jobcoaches meer op maat en op tempo van de cliënten werken. Een begeleidingsstijl kan passen bij een cliënt of kan botsen:

“Ik denk dat ik zelf ook redelijk actiegericht ben en direct denk: we willen dat bereiken en zo gaan we er naar toe en dat gaan we als volgende stap doen. En inderdaad met mensen die er redelijk snel in zijn, ligt dat goed. Bij anderen merk ik ook dat het vervaagt. Ze nemen het niet echt goed op of het is misschien te veel ineens of ze hebben visuele dingen nodig.”

Door je stijl aan te passen, kan je meer op maat van de cliënt werken. De jobcoach van de bovenstaande quote is van nature iemand die stappen wil zetten en vooruit wil gaan. Niet alle cliënten

hebben deze hands-on-ingesteldheid, waardoor ze haar manier van aanpak moet veranderen. Het aanpassen van de eigen stijl is niet altijd vanzelfsprekend:

“Ik vind dat soms wel moeilijk. Soms wil je gewoon de cliënt eens wakker schudden: op deze manier blijven we ter plaatse trappelen. Maar dat zeg ik uiteraard niet, dat zou ook niet werken. Ik denk dat ik er soms mijn geduld in kan verliezen, maar ik denk niet dat de cliënt dat per se super hard merkt.”

Een jobcoach stelt dat het aanpassen van de begeleidingsstijl belangrijk is om op maat van de cliënt te werken. Ze voegt er aan toe dat het aanpassen van de eigen stijl slechts tot op een bepaalde hoogte mogelijk is:

“Ja ik vind dat wel belangrijk. Sowieso. Maar ge kunt uwe natuur niet helemaal uitschakelen. Ge ziet dat sommige cliënten beter matchen met sommige jobcoaches dan anderen.”

De jobcoach geeft aan dat de onthaalcoach van De Ploeg zeer goed kan inschatten welke cliënt bij welke jobcoach past. Op het gebied van inhoudelijke expertise, maar ook op het gebied van stijl. Zij beschrijft zichzelf als een jobcoach met een directe stijl, ze zegt waar het op aankomt en heeft het moeilijk om iets te verbloemen. Toch probeert zij er op te letten als zij met cliënten werkt:

“Ik probeer dat wel. Dat ik zo direct ben, komt niet altijd zo begripvol of zorgend over bij mensen. Dus ik probeer daar wel, want ik bedoel dat niet zo. Ik doe dat wel om mensen te helpen deze job. Dat is zo cliché. Maar ge doet dat wel om iets voor andere te doen en die mensen op weg te helpen. Dus ik wil mensen wel dat gevoel geven. Waardoor ik wel minder direct ben soms, duidelijk maar niet zo direct. Voorzichtiger met mijn uitspraken. Daar let ik wel op. Voor de rest ja, ge zijt daar niet zo bewust van. Daarom is dat een moeilijke vraag.”

In een ander interview komt ook naar voor dat een jobcoach haar begeleidingsstijl aanpast om meer op maat en op tempo van de cliënten te werken:

“Je voelt wel aan met wie dat je redelijk direct kunt zijn, dat je zo met redelijk wat humor dingen kunt duidelijk maken en bij welke jongeren dat dat totaal niet werkt. Dan pas ik mij wel aan”

De jobcoach gaat geen ironische of sarcastische humor gebruiken bij cliënten die dit niet gaan snappen. Afhankelijk van de cliënten waarmee ze werkt, probeert de jobcoach haar aanpak aan te passen. Toch zijn er grenzen aan het aanpassen van de eigen begeleidingsstijl:

“Sowieso. Ik bedoel, je blijft altijd wie je bent. Je hebt je eigen stijl he, dat kun je zo moeilijk loslaten vind ik...Ja, als iemand aan mij vraagt om zo een redelijk directe aanpak te hebben van

knopen door te hakken en direct te beslissen, dat ga ik nooit kunnen, dat ben ik écht niet. Ik kan wel proberen. Ik kan dan wel directe feedback geven maar dan gaat dat nog in mijn typische stijl zijn. Wat rustiger. ”

De eigenheid van deze jobcoach zal blijven doorspiegelen in haar aanpak. Sommige cliënten matchen nu eenmaal beter met sommige coaches. In enkele interviews is gevraagd wat de jobcoaches vinden van het overdragen van cliënten als er geen match is:

“Ik denk, je hebt altijd cliënten die u beter liggen dan andere. Ik vind dat je u als coach professioneel moet gedragen en bij mij hoort daar bij dat als je voelt dat het niet gaat dat je daar over moet spreken met je collega’s, met je team. Ik heb ooit trajecten overgenomen van collega’s en omgekeerd omdat je voelt dat het niet ging. Ik vind dit geen standaard, maar moet mogelijk zijn. Je cliënt is er ook beter mee, want ik ga er vanuit dat wat je voelt in een relatie, als je voelt dat dat niet juist zit, dat is altijd wederzijds. Allé of toch vaak. En dan doe je er niemand een plezier mee door daarmee verder te gaan.”

Als een jobcoach aanvoelt dat er geen connectie is met de cliënt, zal de cliënt dit ook voelen. Volgens de jobcoach is het beter om na te gaan of een overdracht naar een andere jobcoach mogelijk is. Een andere jobcoach deelt de mening dat het overdragen van cliënten soms een goede optie is:

“Ik vind dat een kei goed idee. Ik snap echt niet waarom ge dat niet zou doen en ik vind het raar dat ge daar als jobcoach niet voor durft uitkomen. Het mag geen taboe zijn. Of het gevoel dat gaat niet goed met de cliënt of dat is een slecht uitstroomresultaat. Ge zijt mensen en ge werkt met elkaar. Gelijk ook die ene cliënt die niet goed gelopen is. Ja, ik heb daar ook een aandeel in dat het niet goed is gelopen en ik voel mij daar slecht om.”

Het is volgens deze jobcoach een goed idee om aan te geven dat er geen connectie is met een cliënt. Zij zegt dat het geen taboe mag zijn waardoor jobcoaches minder snel geneigd zouden zijn om dit aan te geven. De jobcoach gaat verder door te vertellen dat je dit bespreekbaar moet maken bij je collega’s, bijvoorbeeld tijdens een teambespreking. Daarnaast is het ook interessant om dit met de cliënt te bespreken:

“Ge moet dat ook met de cliënt kunnen bespreken. Ik voel dat het hier geen match is tussen ons. En dat is ook alleen maar goed dat je het bespreekt. Eigenlijk laat ge dat ook aan de cliënt zien. Die voelt dat ook gewoon en die is open om dat te bespreken. Die voelt dat ook en uiteindelijk wilt die wel vooruit worden geholpen. Dus zegt die, misschien kan die persoon beter helpen en klikt dat beter.”

Het veranderen van jobcoach staat in het teken van het vooruit helpen van de cliënt. Een cliënt zal ook voelen dat het minder vlot loopt bij een bepaalde jobcoach en kan daarom open staan om te veranderen. Zoals eerder vermeld, geeft de jobcoach aan dat het veranderen van jobcoach geen taboe mag zijn.

4.2.2.5. Rechtenbenadering

De interviews die we afnamen van de jobcoaches waren semigestructureerde interviews. Binnen deze opzet was er langs de ene kant flexibiliteit om dieper in te gaan op bepaalde onderwerpen, maar langs de andere kant bestond ook de mogelijkheid dat bepaalde onderwerpen minder aan bod zouden komen. De basishoudingen die hieronder nog aanbod komen, zijn in mindere mate besproken tijdens de interviews dan de basishoudingen hierboven. Omwille van het kwalitatieve karakter van de onderzoeksdata doet deze vaststelling geen afbreuk aan de waarde van de resultaten.

De volgende basishouding die aan bod komt tijdens deze analyse is de rechtenbenadering. We beginnen dit deel met de omschrijvingen die de jobcoaches aan de rechtenbenadering gaven. Nadien behandelen we de redenen waarom de jobcoaches de rechtenbenadering belangrijk vinden. Verder bespreken we op welke manier de jobcoaches de rechtenbenadering reeds proberen toe te passen. We zien in de interviews dat de jobcoaches nog niet voldoende kennis hebben van de verschillende rechten. Op deze vaststelling focussen we in het laatste deel van de bespreking van de rechtenbenadering

4.2.2.5.1. Wat is de rechtenbenadering

Logischerwijs komt in de beschrijvingen van de jobcoaches naar voor dat de rechtenbenadering handelt over de rechten van de cliënten. De jobcoaches gaan op zoek naar de rechten waarop de cliënten een beroep kunnen doen:

“Vooral dat men bepaalde rechten heeft waar men beroep op kan doen. Dat die er niet altijd van bewust is. Bijvoorbeeld gaan kijken naar de verhoogde tegemoetkoming. Dat je daar naar gaat zoeken of die daar recht op heeft. Loonsubsidie dat kan ook. Gaan kijken van wat er mogelijk is voor die persoon in die situatie.

De rechtenbenadering is niet enkel op zoek gaan naar de rechten waarop de cliënt een beroep kan doen. Een jobcoach die uitgaat van een rechtenbenadering maakt de cliënt ook bewust van zijn basisrechten:

“Om er op te wijzen waar ze (de cliënten) recht op hebben. Zoals dat voorbeeld dat je net tijdens de observatie gaf. Rond die derdebetalersregeling, maar dan op alle levensdomeinen. Recht op huisvesting, recht op...”

De rechtenbenadering is inzetten op een bewustwordingsproces bij de cliënt. De jobcoaches wijzen de cliënten erop dat ze rechten hebben en ondersteunen de cliënten bij het benutten van deze rechten. Een jobcoach spreekt over grondrechten als haar gevraagd wordt wat generalistisch werken voor haar betekent:

“Ja, generalistisch werken is kijken naar de mens in al zijn facetten en ook het feit dat de mens rechten heeft. Ik vind die grondrechten ook echt heel belangrijk. Om daarvan te vertrekken en daarom vind ik dat een goede methodiek van die schaalvragen... Ik zeg niet dat ik alle rechten ken, maar ik vind het goed dat die rechtenbenadering erin centraal staat. Want uiteindelijk is dat waar het omdraait.”

De jobcoach spreekt over onze methodiek als ze zegt dat het goed is dat die rechtenbenadering er centraal in staat. Volgens de jobcoach is het doel van het begeleiden van cliënten: ervoor zorgen dat de cliënt zijn rechten gevrijwaard worden. In het volgende deel bespreken we waarom de rechtenbenadering belangrijk is.

4.2.2.5.2. Waarom is de rechtenbenadering belangrijk

Een jobcoach stelt in de interviews dat de cliënten mensen zijn met noden op verschillende levensdomeinen. Een rechtenbenadering is van belang zodat mensen ondersteuning krijgen bij hun verschillende noden:

“Ge zijt een mens met al uw facetten en met een aantal noden op verschillende levensdomeinen en ge hebt rechten.”

De cliënten hebben recht op verschillende vormen van ondersteuning en het is die ondersteuning die ervoor kan zorgen dat de cliënten een menswaardig leven leiden. Vaak zijn cliënten niet op de hoogte van hun rechten. Het komt regelmatig voor dat mensen in armoede zich niet bewust zijn van de zaken waar zij recht op hebben. Een rechtenbenadering zorgt ervoor dat cliënten beseffen dat ze naast hun plichten ook rechten hebben:

“Ja, ik denk van wel. Want veel mensen beseffen niet dat ze rechten hebben. Vooral de mensen die geen werk hebben. Mensen denken: ik moet, ik moet. Allemaal plichten. Maar ze hebben ook nog rechten. Ze mogen ook nog zeggen: ik wil. Dat is belangrijk.”

Als cliënten zich bewust worden van hun rechten is de volgende stap dat ze gebruik maken van deze rechten. Een jobcoach stelt dat het benutten van rechten ervoor kan zorgen dat mensen bepaalde problemen kunnen oplossen of vooruit geraken in hun leven.

“Zeker belangrijk. Er worden anders zo veel dingen vergeten. Dat je daar recht op hebt of op een bepaalde manier kan oplossen. Je hebt er tijd en ruimte voor nodig om er intensief aandacht aan te besteden.”

In het interview geeft de jobcoach aan dat het benutten van rechten vaak vergeten wordt. Om rechten te benutten heb je tijd en ruimte nodig om er aandacht aan te besteden. Daarnaast hebben jobcoaches kennis nodig van de verschillende rechten en de wijze waarop ze die kunnen laten gelden. In het laatste onderdeel bespreken we hoe de jobcoaches de rechtenbenadering proberen toe te passen. We sluiten het deel over deze basishouding af door te benadrukken dat een beperkte kennis van de rechtenbenadering het gebruik ervan bemoeilijkt.

4.2.2.5.3. Hoe wordt de rechtenbenadering toegepast

In de interviews geven de jobcoaches weer hoe ze de rechtenbenadering omzetten in de praktijk. Ze beschrijven over welke rechten ze de cliënten informeren:

“Sowieso geef ik altijd wel de klachtenprocedure enz. mee. Dat ze recht hebben om klacht in te dienen en die zaken... en zo wel uitzoeken heb jij recht op een instapstage en een uitkering. Of die dingen wel he.”

In de quote spreekt de jobcoach over rechten die voornamelijk betrekking hebben op het domein werk. Een andere jobcoach stelt dat bij de begeleiding van cliënten regelmatig andere partners betrokken zijn. Deze partners zijn vaak meer gespecialiseerd in bepaalde domeinen en daarom beter geschikt om de cliënt te ondersteunen bij bepaalde rechten. Indien nodig bekijkt de jobcoach per case welke ondersteuning de cliënt kan gebruiken:

“Ik besteed er wel tijd aan als het nodig is. Kijken per casus, per probleem wat zich voordoet, wat er mogelijk is.”

De jobcoach gebruikt de website *rechtenverkenners* om zicht te krijgen op de mogelijke rechten van de cliënt, maar moet deze website nog beter onder de knie krijgen. In bovenstaande quote komt naar voor dat de jobcoach inspeelt op een moeilijke situatie om bepaalde rechten te doen gelden. Dit is ook het geval bij een andere jobcoach:

“We zullen dat wel tegenkomen, maar we gaan dat niet op die manier benoemen. Het zijn meer dingen die we merken. Dat is nog niet in orde of daar heb je wel nood aan, maar omdat we het niet expliciet bevragen, weten we het niet. Het zijn meer dingen die we toevallig tegen komen.”

In het interview stelt de jobcoach dat de noden die zij tegenkomt vaak een link met het domein werk hebben, maar ook met andere domeinen gerelateerd zijn. Gaandeweg krijgt ze zicht op de

verschillende noden van de cliënten en dan ondernemen zij en de cliënt acties om de rechten te doen gelden. De jobcoach stelt verder dat een andere manier van werken ook mogelijk is. De rechtenbenadering kan gebruikt worden om proactief te werken en door middel van de schaalvragen is het mogelijk om dit bespreekbaar te maken met de cliënten:

“Dat is zeker belangrijk. Zoals ik daarjuist al zei is het misschien goed om het al sneller in een traject te doen. Misschien preventief of om al in gedachten te houden voor als het echt nodig is. Om een cliënt mee in uw denken te krijgen. Als je dat van in het begin van een traject kunt doen is de cliënt misschien mee als het echt nodig is. Als je het pas doet op het moment dat de cliënt het echt nodig heeft en hij is dan nog niet mee, dan zit je helemaal vast. Ik denk preventief, bij het opstellen van de trajecten dat het een goeie kan zijn. Als je er op voorhand al mee bezig bent, dan kan het zijn dat je tegen dat het echt nodig is je traject wel kan verder zetten omdat de hulp er wel al is.”

Bij het proactief werken bestaat wel de kans dat de cliënt het gevoel heeft dat hij geen ondersteuning nodig heeft en daarom niet over bepaalde onderwerpen wil spreken. De jobcoach gaat verder en stelt:

“Maar je hebt altijd wel meer kans als je er al mee bezig bent. Dat tegen dat het echt nodig is, de cliënt er wel al klaar voor is. En dan kan je nog op tijd met die hulp starten om toch verder te kunnen. Terwijl bij anderen wanneer het ineens acuut is. Die hebben nog geen hulp en je kan die hulp niet bieden, dan stopt het vaak omdat ze dan vast zitten. Dus ja preventief, naar trajectdoelgerichtheid kan het wel een goeie zijn.”

In de interviews bespreken de jobcoaches een moeilijkheid bij de rechtenbenadering: de uitgebreide kennis die nodig is om de cliënt te kunnen ondersteunen. In het laatste onderdeel over de rechtenbenadering gaan we hier verder op in.

4.2.2.5.3.1. Moeilijkheid bij de rechtenbenadering

De jobcoaches zien het nut van de rechtenbenadering in en vinden deze aanpak waardevol. Toch is de toepassing ervan niet vanzelfsprekend. Sommige coaches zijn er nog niet bewust mee bezig:

“... daar ben ik misschien nog te weinig bewust mee bezig geweest. Het lijkt mij wel interessant inderdaad om daar meer over te weten. Zoiets ja...”

De reden waarom ze er niet bewust mee bezig zijn, kan liggen in de beperkte kennis die zij van de verschillende rechten hebben. In een interview geeft een jobcoach aan dat je moeilijk diepgaande kennis over de verschillende rechten kunt verwachten:

“Elke jobcoach moet basis hebben. Het kan geen kwaad als er iemand diepgaande informatie over heeft. De basisdingen, zoals verhoogde tegemoetkoming moet je weten als jobcoach, maar de diepgaande kennis kan je niet verwachten.”

De jobcoach geeft aan dat iedere jobcoach de cliënten moet kunnen ondersteunen met bepaalde basisprincipes, maar dat je een uitgebreide kennis van de rechten niet kunt verwachten. Hij voegt er wel aan toe dat diepgaandere informatie handig kan zijn. De onthaalcoach geeft aan dat de jobcoaches hun cliënten zeker zullen ondersteunen als ze dit kunnen. Daarnaast stelt ze dat de kennis vaak ontbreekt om die ondersteuning ook effectief uit te voeren:

“Ik denk dat mensen wel van het idee zijn dat als ze mensen kunnen helpen, als ze ergens recht op hebben, dat ze dat dan wel doen. Maar ik weet niet of er altijd voldoende kennis is van waar mensen recht op hebben. Omdat tegenwoordig je moet dan aan bepaalde voorwaarden voldoen. Je moet 50 procent van dat of je moet zolang werkzoekende zijn. Ik weet niet of daar altijd voldoende kennis voor is om dat allemaal mee te geven.”

De verschillende rechten en vooral de voorwaarden om deze rechten te doen gelden, zijn complex en veranderen regelmatig. Het is die complexiteit en veranderlijkheid die voor moeilijkheden bij de rechtenbenadering zorgt. Een andere jobcoach vindt het ook moeilijk om cliënten te ondersteunen bij het doen gelden van hun rechten:

“Dat vind ik moeilijk, ik vind dat super moeilijk. Ook omdat ik het gevoel heb dat veel verandert. Ik doe er af en toe wel moeite voor om zicht te krijgen, maar ik blijf dat moeilijk vinden. Ook om aan alles te denken. Er zijn er die veel voorkomen zoals FOD, daar denk je aan. Maar dan de derdebetalersregeling, ik denk dat ik daar eerlijk gezegd zelf niet aan zou denken. En dat is gewoon omdat, op alle levensdomeinen heb je er wel een paar en die veranderen vaak. Ik denk dat ik er gewoon heel veel niet ken, zeker bij levensdomeinen die niet met werk te maken hebben.”

Op het domein van werk lukt het de jobcoach om de cliënten bij te staan op het gebied van rechten. Op andere levensdomeinen is het minder vanzelfsprekend. Volgens de jobcoach zullen sommige collega's meer zicht hebben op deze materie dan andere collega's. Zij vindt het oneerlijk dat op die manier sommige cliënten niet de ondersteuning of informatie krijgen die ze nodig hebben. De jobcoach probeert zich te informeren via bepaalde websites, maar omwille van het veranderlijke karakter van de materie vindt ze het moeilijk om een overzicht te behouden. Ze zou de rechtenbenadering graag beter toepassen. In het interview gaan we na of de jobcoach naar het project toe een vraag heeft om de rechtenbenadering levendig te houden:

“En zeker zo rond de verschillende levensdomeinen. Ik weet niet of het past binnen jullie project, maar ik denk dat het voor mij zeker nuttig zou zijn om daar meer zicht op te hebben. Of er sneller mijn weg in te kunnen vinden. Want ik vind dat soms ook gewoon zelf complex. Dat ligt misschien aan mezelf om die uitleg altijd te snappen. Dan moet je naar RVA en de vakbond bellen. Laat staan dat cliënten daar zelf helemaal aan uitkunnen. Dan denk ik als ik het al verlies.”

De jobcoach heeft het moeilijk om een duidelijk zicht te krijgen op regels en rechten en denkt dat dit ook het geval is voor de cliënten. Zij geeft aan zelf ondersteuning te kunnen gebruiken om de rechtenbenadering in de praktijk te zetten.

4.2.2.6. Referentiekader

Net zoals bij de vorige delen beginnen we met de omschrijvingen van de basishouding en geven een overzicht van wat rekening houden met het referentiekader van de cliënten voor de jobcoaches betekent. Verder bespreken we waarom de jobcoaches het belangrijk vinden om rekening te houden met het referentiekader van de cliënten. Nadien geven we weer hoe de jobcoaches in de praktijk rekening houden met het referentiekader van de cliënten. We sluiten af door aan te tonen dat rekening houden met het referentiekader niet vanzelfsprekend is.

4.2.2.6.1. Wat is rekening houden met het referentiekader

Rekening houden met het referentiekader van de cliënten betekent volgens de jobcoaches zich bewust zijn van de denkwijze van de cliënten. Een jobcoach stelt dat rekening houden met het referentiekader wil zeggen: weten dat wat jij denkt kan verschillen van dat wat een cliënt denkt. Deze basishouding heeft daarom betrekking op zowel het referentiekader van de jobcoach als op het referentiekader van de cliënt:

“Soms denk je dit is de beste optie en denkt een cliënt daar anders over. Als jij denkt dat is de beste weg, dan is dat omdat jij vanuit uw eigen referentiekader denkt of omdat je dat bij een andere cliënt hebt gezien en dat het succesvol was. Maar dat wil niet zeggen dat het bij iedereen zo is...Mijn referentiekader is gebaseerd op mijn ervaringen, op mijn omgeving, mijn leefwereld. Want van daaruit denkt ge vooral na. De leefwereld van de cliënten is vaak zo anders... Bepaalde dingen die voor mij misschien gemakkelijk zouden gaan en evident zijn, zijn dat niet voor iedereen. Daar moet je rekening mee houden.”

Naast het zich bewust zijn van de verschillen in zienswijze is rekening houden met het referentiekader ook inspelen op deze verschillen. In een ander interview zegt een jobcoach dat zij tijdens haar opleiding

sociaal werk *dood gemept werd* met het in kaart brengen van het eigen referentiekader. Zij stelt dat deze houding pas echt tastbaar werd tijdens haar stageperiodes:

“Dit leer je door met de doelgroep in aanraking te komen, door opleidingen en ervaring. Het is een gegeven dat niet iedereen dezelfde kansen heeft. Het is niet voor iedereen hetzelfde om dit of dat te doen. Niet iedereen heeft dezelfde bagage”

Ook voor deze jobcoach betekent rekening houden met het referentiekader: een bepaalde situatie of een bepaalde gebeurtenis kan een andere betekenis hebben voor de cliënt dan voor zichzelf. Sommige jobcoaches spreken over een andere achtergrond, context of cultuur:

“Mensen die wij begeleiden hebben vaak een andere achtergrond dan mijzelf. Ge vertrekt sowieso van uw eigen (achtergrond). Zoals ik juist ook zei. Ik wil graag positief zijn, positief bekrachtigen en van daaruit vertrek ik wel. Cliënten hebben gewoon een andere context en een andere cultuur soms.”

Het verschil in achtergrond met de cliënt is voor een jobcoach een vanzelfsprekendheid waarmee je altijd rekening moet houden:

“Ik denk dat het gewoon de realiteit is. Dat iedereen zijn geschiedenis of zijn referentiekader heeft en dat ge daar ten allentijden rekening mee moet houden.”

Tijdens gesprekken met cliënten of bij het opstellen en bespreken van trajectstappen moeten jobcoaches hun eigen visie kunnen loslaten en nagaan hoe cliënten ergens over denken:

“Nadenken over bepaalde situaties voor mezelf. Zoals iemand die bepaalde afspraken niet nakomt of uitvluchten verzint. Dat waar ik niet mee geconfronteerd wordt in mijn dagelijks leven. Daar van bewust zijn als je in gesprek gaat. U er van bewust zijn dat je uw visie niet constant moet voorstellen.”

In het volgende deel bekijken we waarom de jobcoaches het belangrijk vinden om rekening te houden met het referentiekader van de cliënt.

4.2.2.6.2. Waarom rekening houden met het referentiekader

Een jobcoach stelt dat je door rekening te houden met het referentiekader van de cliënt, de cliënt het gevoel kan geven dat je mee bent met zijn verhaal. Als je dit niet doet, geraak je niet verder in het traject:

“Als de cliënt het gevoel heeft dat ik niet mee ben in zijn beleving of niet begrijp wat hij nodig heeft, dan ga je op den duur uit elkaar werken en bereik je helemaal niets.”

Door rekening te houden met het referentiekader van de cliënt krijg je inzicht in zijn leefwereld. Deze informatie kan je gebruiken om bepaalde trajectstappen op te stellen met de cliënt. Voor iedere cliënt zijn dit specifieke stappen:

“Het is zo individueel. Het is niet dat de ene persoon met een fysieke beperking hetzelfde heeft meegemaakt dan de andere persoon met een fysieke beperking. Dat is heel individueel. De ene jobcoach is de andere ook niet, dus dat is sowieso wel belangrijk.”

Een jobcoach moet zich bewust zijn van de specificiteit van een cliëntsituatie en ook van zijn eigen situatie. Door uit te gaan van eerdere ervaringen met cliënten, kan het zijn dat hij belangrijke informatie betreffende de huidige cliënt over het hoofd ziet. In een interview geeft een jobcoach aan dat zij het nuttig vindt om inzicht te hebben in de leefwereld van de cliënt:

“We moeten niet hetzelfde denken, maar het moet wel duidelijk zijn waarom dat iemand die emoties of dat gevoel heeft. Dat moet voor mij als jobcoach vooral duidelijk zijn. Dat wil ik graag weten. Dan krijg je meer inzicht in hoe dat cliënten denken en dat is wel nuttig om te weten.”

Als een traject vastloopt omwille van meningsverschillen, is het volgens een jobcoach mogelijk om het referentiekader te bespreken:

“Ik denk dat als het traject er op vastloopt of je niet verder geraakt dat je dat zeker moet doen. Als het minder aan de voorgrond komt of dat ge wel uw job kunt doen, denk ik dat ge soms zaken ook moet laten zoals ze zijn.”

Door zicht te krijgen op iemands referentiekader, begrijp je in grotere mate waarom iemand een andere keuze maakt dan jij. Vaak zijn er meerdere standpunten in een verhaal:

“Waarom is het belangrijk om daar rekening mee te houden? Ja, omdat uw manier niet de heiligmakende of de enige weg is. Wat voor mij veel is, kan voor iemand anders niet veel zijn. Ik kan bij wijze van spreken denken, dat is toch heel gemakkelijk omdat ik dat gemakkelijk vind. Dat doen we morgen, dat is klaar en we kunnen voort naar de volgende stap. Maar als dat voor iemand niet gemakkelijk is of die heeft maar een kleine stap gedaan, dan moet je u daar bewust van zijn.”

De jobcoach geeft aan dat er meerdere wegen zijn om tot een bepaald doel te komen. Als jobcoach snap je soms niet waarom een cliënt een andere weg kiest. Door rekening te houden met elkaars referentiekader, kan de jobcoach zich bewust worden van de beweegredenen van de cliënt. In het

volgende onderdeel bekijken we op welke manier de jobcoaches rekening houden met het referentiekader van de cliënt.

4.2.2.6.3. Hoe rekening houden met het referentiekader

Zoals in een bovenstaande quote reeds werd aangegeven, bespreken sommige jobcoaches meningsverschillen met hun cliënten. Op die manier krijgen ze zicht op het referentiekader van de cliënt en kunnen ze er rekening mee houden. Een jobcoach bespreekt een case waarbij hij gefrustreerd werd:

“Dan zeg ik dat het bij mij een bepaalde frustratie opwekt of dat ik het niet begrijp. Zodat de cliënt dan wel weet wat ik voel op een bepaald moment omdat dan bepaalde zaken wel gezegd kunnen worden. Als je het dan kadert dat het duidelijker is...”

In het interview van de bovenstaande quote bespreekt de jobcoach een case waarbij een cliënt telkens excuses aanhaalt om niet op medisch onderzoek te gaan. De jobcoach wil zicht krijgen op het referentiekader van de cliënt:

“Ik probeer vooral te kijken hoe dat het komt. Waarom dat hij dan die uitvluchten aanhaalt. Om dan te gaan kijken van wat zit erachter. Waarom heeft hij bijvoorbeeld schrik om naar een dokter te gaan?”

De jobcoach probeert te kijken naar hoe de persoon zelf een oplossing ziet voor de situatie. Eens hij zicht heeft op de visie van de cliënt, kan hij proberen te onderhandelen om stappen te zetten richting het medisch onderzoek. Voor je als jobcoach het verschil in referentiekader bespreekbaar kan maken, moet je je er bewust van zijn dat er een verschil kan zijn. De onthaalcoach verwoordt dit op de volgende manier:

“Ik denk sowieso door het project ‘Generalistisch Werkt’ dat het (bewust zijn van het referentiekader) wel terug naar boven wordt gezet. Maar dat is ook heel individueel. Dat ligt ook aan de persoon zelf denk ik. Er kunnen dingen aangereikt worden, maar het hangt ook van jezelf af of je er iets mee doet ja of nee.”

De onthaalcoach antwoordt op de vraag of er iets kan helpen om bewuster te zijn van de mogelijke verschillen in het referentiekader. Naast het bewust zijn van de verschillen, moet er ook actiebereidheid zijn. Jobcoaches moeten inspanningen leveren om actief rekening te houden met het referentiekader van de cliënt. In een interview beschrijft een jobcoach een Marokkaans meisje dat telkens ziek is tijdens het Suikerfeest en de Ramadan:

“...Ik ben gene werkgever, mijne rol als jobcoach is voorbereiden op werk en wat ge nu doet, dat kan niet. Dan had ik ook wel het idee bij haar eens te bevragen: hoe zit dat thuis? Moet zij thuis blijven? Dan kan ik ook eventueel iemand van haar familie betrekken in een volgend gesprek omdat het echt een probleem is. Van daaruit bekijk ik wel van oké: dat is een jong Marokkaans meisje, je weet niet of het haar eigen keuze is of niet. Ge weet dat niet altijd, bij haar kan dat heel omgeving-gestuurd zijn, want die is heel zwak. Misschien denkt die ook niet verder na en is dat altijd haar oplossingsstrategie geweest. Daarom denk ik niet alleen cultuur, maar ook mentale beperking. Hoe gaat zij met problemen om, dat is voor mij ook het referentiekader.”

De jobcoach probeert zich het referentiekader van de cliënt in te beelden. Ze gaat verder dan zich enkel bewust te zijn van mogelijke verschillen. Zij bevraagt de cliënt en wil eventueel de familie uitnodigen tijdens een volgend gesprek. Rekening houden met het referentiekader van de cliënt is niet altijd vanzelfsprekend. In het laatste onderdeel van deze basishouding gaan we dieper in op de moeilijkheden bij het rekening houden met het referentiekader van de cliënt.

4.2.2.6.4. Moeilijkheden bij het referentiekader

In de interviews komt naar voor dat zich bewust zijn van elkaars referentiekader ook betrekking heeft op de dagelijkse omgang met elkaar:

“Ik denk ook aan dagelijkse omgang. Hetgeen zichtbaar is. Dat komt vanuit visie van andere levensstijlen, waarden en normen. Daar gaat het ook om aanvaarden.”

Volgens de teamcoach kunnen bepaalde dingen zoals roken op de werkvloer, iets morsen en niet opruimen of een vuile bestelwagen achterlaten, niet worden toegestaan op het werk. Je moet het duidelijk maken aan de medewerkers dat bepaalde dingen niet kunnen. Het is niet vanzelfsprekend om dit aan te tonen:

“Heel moeilijk om toe te passen. Je moet streven naar gemeenschappelijke waarden. Wat kan en wat niet? En anderzijds ja dat valt er ook uit met hogere werkdruk. Ja als iets niet uw norm is, vraagt dat inspanning bijvoorbeeld uw bureau opruimen of... Je moet rekening houden met anderen en dat is moeilijk. Maar het is wel gemakkelijk in het kader van hoe en wanneer moet ik reageren. Bijvoorbeeld het rookverbod is bij ons heel gemakkelijk om erop aangesproken te worden omdat iedereen erachter staat dat roken niet kan buiten de voorziene ruimten bij ons.”

Bepaalde zaken die vanzelfsprekend lijken voor een jobcoach zijn dat niet voor een cliënt en ook omgekeerd. Het is soms lastig om een middenweg te vinden tussen de verschillende referentiekaders. Dit was ook het geval bij de jobcoach die zich in een bovenstaande quote frustreerde over zijn cliënt

die telkens met een nieuw excuus kwam om niet naar het medisch onderzoek te gaan. Op dat moment heeft hij contact gezocht met een collega om te ventileren en heeft op die manier zijn horizon verruimd. In een ander interview spreekt een jobcoach over enkele moeilijke cases met cliënten van een andere culturele achtergrond. Deze cliënten hadden zeer traditionele waarden en normen waardoor zij een zeer star gedachtepatroon hadden. In deze quote vertelt de jobcoach over een van deze cliënten:

“Dat was niet dezelfde cliënt, maar hetzelfde probleem. Hetzelfde profiel. Een oudere man met een allochtone achtergrond. Die heel zwart-wit waarden en normen had. Ik heb de situatie op papier gezet. Omwille van een conflict is hij een job gestopt. Hij kon moeilijk zijn aandeel inzien. Hij is gewoon weggegaan omdat hem onrecht was aangedaan en is gestopt met die job. Maar om verder te kunnen ook naar andere jobs toe, moest dat wel besproken worden. We hebben die situatie op papier gezet: dit is gebeurd, dat is het gevolg daarvan en wat had je anders kunnen doen. In dat gesprek pakte dat wel of snapte hij het wel. Maar achteraf niet meer. Dat zijn diepgewortelde dingen. Dat blijft onopgelost.”

De jobcoach heeft geprobeerd om de cliënt te tonen waarom het niet oké is om op te stappen op een job als er een conflict is. Conflicten worden best opgelost door middel van dialoog. De jobcoach heeft dit stap voor stap uitgelegd en heeft de situatie op papier gezet om aan te tonen vanuit welk kader er binnen een werkomgeving gedacht wordt. Tijdens het gesprek leek het of de cliënt mee was in dit verhaal, maar nadien niet meer. De jobcoach geeft aan dat het soms moeilijk is om aan bepaalde waardepatronen te werken. Ook deze jobcoach heeft de situatie besproken met andere collega's om over de case te reflecteren:

“Zo een dingen komen vaak op een team of op een cliëntoverleg. Om andere meningen te horen of om niet alleen uw eigen beeld er over te hebben. Omdat dat wel een belangrijk is om met collega's te bespreken.”

De jobcoaches gaan in dialoog met hun collega's om verder te kijken dan ze reeds doen. Zij doen dit zeker in het geval van moeilijke cases. Op die manier proberen de jobcoaches hun referentiekader te verbreden.

4.2.2.7. Actief luisteren

De laatste basishouding die we behandelen in deze analyse is actief luisteren. We geven eerst de omschrijvingen van actief luisteren zoals ze door de jobcoaches aangebracht werd. Nadien bespreken we waarom de jobcoaches het belangrijk vinden om deze basishouding toe te passen. Ten slotte tonen we hoe de jobcoaches actief luisteren tijdens de gesprekken met de cliënten.

4.2.2.7.1. Wat is actief luisteren

Verschillende jobcoaches omschrijven actief als ruimte geven aan de cliënten om hun verhaal te doen:

“Vooral zijn verhaal laten doen en niet constant onderbreken. Geen suggestieve vragen stellen of de cliënt in een bepaalde richting sturen. Aftoetsen of je alles goed begrepen hebt. Zodat je het juiste verhaal krijgt.”

In de quote stelt de jobcoach dat je de cliënt niet in een bepaalde richting moet sturen door hem te onderbreken of door suggestieve vragen te stellen. Je laat de cliënt zijn verhaal doen en nadien kan je nagaan of je alles goed begrepen hebt. Ook een andere jobcoach ziet actief luisteren als ruimte geven aan de cliënt en hen daarnaast ook aanmoedigen om te vertellen:

“Mensen aan het woord laten. Mensen de ruimte laten om dingen te vertellen. Hen niet afbreken of hun verhaal zelf invullen. Soms is er tijd nodig om meer informatie te krijgen. Hen stimuleren om te vertellen. Tonen dat het u boeit.”

De jobcoach laat de cliënt merken dat zij geboeid is door zijn verhaal en nodigt hem uit om te vertellen. In een ander interview komt naar voor dat een jobcoach toont dat zij luistert naar de cliënten:

“Aan de cliënt laten merken dat je luistert. Voor uzelf natuurlijk dat je effectief luistert en effectief hoort wat er gezegd wordt. Ik denk naar de cliënt toe dat je ook eens terugkoppelt, vragen stelt of doorvraagt.”

Je moet volgens de jobcoach niet alleen de cliënt laten merken dat je luistert, je moet ook aandachtig luisteren naar het verhaal zelf. In een ander interview spreekt een jobcoach over vaardigheden die je kan toepassen tijdens de contactmomenten met cliënten. De jobcoach antwoordt op de algemene vraag of er bepaalde competenties en aandachtspunten belangrijk zijn voor een jobcoach:

“Algemeen denk ik dat je ook wel goede gespreksvaardigheden en luistervaardigheden moet hebben. Empathie is heel belangrijk, aanvoelen wat de cliënt voelt. Als je merkt dat een bepaald onderwerp moeilijk is of het moeilijk verloopt op een bepaalde dag, dan moet je je eigen dingen even loslaten.”

Tijdens het begeleiden van cliënten is het belangrijk dat jobcoaches gespreks- en luistervaardigheden gebruiken. Op die manier kunnen jobcoaches rekening houden met de gevoelens van de cliënten en gepast inspelen op hun verhalen. Als een cliënt zich niet goed voelt om over een bepaald onderwerp te spreken, kan je de cliënt best ruimte geven om over iets anders te spreken. Volgens de jobcoach is het van belang dat een jobcoach beschikt over empathie. Op die manier kan de jobcoach zich inbeelden hoe de cliënt zich voelt. Een jobcoach ziet actief luisteren ook als iets non-verbaals:

“Dat de cliënt echt het gevoel heeft dat je gehoord hebt wat hij gezegd heeft. Dat je er op ingaat. Dat je er bijvragen over stelt. Dat je ook non-verbaal aangeeft dat je mee bent met de cliënt.”

Door je lichaamshouding aan te passen of door met je hoofd te knikken, kan je tonen dat je begrijpt wat de cliënt zegt.

4.2.2.7.2. Waarom actief luisteren

In het bovenstaande deel is reeds enkele keren vermeld waarom de jobcoaches het belangrijk vinden om actief te luisteren. Zij zien actief luisteren als een geschikte manier om na te gaan of je het verhaal van de cliënt goed begrijpt:

“Het is vooral goed voor ons omdat wij dan kunnen checken of we het juist begrepen hebben. Dat de cliënt er dan terug op kan reageren van nee het zit zo of nee het zit zo.”

Actief luisteren is actief nagaan of je begrepen hebt wat de cliënt wil zeggen. Door dit te doen, geef je de cliënt de mogelijkheid om aanpassingen te doen of om misvattingen recht te zetten. Het is belangrijk dat je het verhaal van de cliënt juist begrijpt:

“Ik heb het daarstraks al aangehaald, maar sowieso is dat belangrijk. Sowieso dat je ook bevraagt of je het goed begrepen hebt. Dat is heel belangrijk.”

Door actief te luisteren kan je niet alleen nagaan of je de cliënt juist begrepen hebt, maar creëer je ook ruimte voor de cliënt om belangrijke informatie te delen. De onthaalcoach geeft aan dat mensen om verschillende redenen naar De Ploeg kunnen bellen:

“Ja, ik vind dat wel belangrijk omdat mensen voor een heel groot pallet bellen naar De Ploeg. Dus dat je ook wel luistert vooraleer dat je begint te ratelen of zelf begint om de werkzoekende... Misschien hebben zij wel een heel andere vraag.”

Eerder in het interview stelt de onthaalcoach dat zij tijdens een gesprek soms zaken herformuleert of nog eens extra onder de aandacht brengt. Op die manier komen mensen met extra informatie die nuttig kan zijn. Een jobcoach geeft aan dat zij door actief te luisteren langere gesprekken met cliënten heeft:

“Ik heb eigenlijk, tenzij dat een jongere echt heel veel weerstand heeft, heb ik altijd wel goede gesprekken en die duren toch wel eventjes... In tijd dan, dat die toch heel wat vertellen. Ik merk dat daar vooruitgang is ten opzichte van vroeger. Ik had vroeger soms intakes van een half uur en dat was dan al afgerond omdat die niets zeiden. Dat is nu bijna niet meer.”



Omwille van haar laagdrempelige aanpak en door actief te luisteren, heeft de jobcoach productieve intakegesprekken met haar cliënten. Zij biedt ruimte aan de cliënten om te spreken over onderwerpen die niet werk-gerelateerd zijn. De jobcoach heeft interesse in de leefwereld van de cliënt. Tijdens de gesprekken krijgt zij veel informatie over de cliënten en probeert hiermee linken te leggen met het domein werk. Daarnaast biedt zij de cliënten de mogelijkheid om over bepaalde onderwerpen niet te praten:

“Ja dan laat ik het ook zo. Als die echt zegt: ik wil daar niet over babbelen, dan ga ik dat loslaten. Dan zeg ik oké dat is echt geen probleem. Het kan zijn dat we dat nog eens gaan tegengekomen, dan ga ik daar nog eens over vragen he en dan moet je het tegen dan maar zien. En dan kom je dat waarschijnlijk een paar maand later terug tegen. Dan zeg ik van: he, weet je nog toen heb ik dat ook gezegd en kun je er nu al iets over zeggen of is het nog altijd te moeilijk?”

Als een cliënt tijdens een intakegesprek bepaalde onderwerpen niet wil bespreken, hoeft dit niet voor de jobcoach. Later in het traject, als er al een grotere vertrouwensband opgebouwd is, kan het zijn dat de jobcoaches deze onderwerpen terug opneemt.

4.2.2.7.3. Hoe kan je actief luisteren

We hebben reeds enkele keren vermeld hoe jobcoaches actief luisteren. Cliënten krijgen de kans om hun verhaal te doen en de jobcoaches tonen op een verbale en non-verbale manier dat ze mee zijn met wat de cliënten zeggen:

“Door mensen aan te kijken. Door in te gaan op de dingen die ze zeggen. Als dingen niet duidelijk zijn voor mij, stel ik extra vragen. Zodra ik dingen op twee manieren zou kunnen interpreteren, ga ik daar dieper op in en vraag ik: hoe bedoel je dat juist?”

Hierboven spraken we al over gespreks- en luistervaardigheden die nodig zijn om actief te luisteren. In een interview werd een jobcoach gevraagd of hij gesprekstechnieken gebruikt:

“Ja, ik pas ook technieken toe: samenvatten en parafraseren vooral. Deze pas ik zeer veel toe. Vooral voor mezelf om er voor te zorgen dat ik het juist begrepen heb. Structureren van het verhaal is ook heel belangrijk, het opdelen in punten.”

De jobcoach gebruikt de gesprekstechnieken om na te gaan of hij alles goed begrepen heeft. Op die manier kan hij correct inspelen op het verhaal van de cliënt. In een interview stelt een jobcoach dat actief luisteren ervoor zorgt dat cliënten zich op hun gemak voelen waardoor ze meer zullen vertellen. De jobcoaches krijgen de kans om de cliënten beter te leren kennen waardoor de vertrouwensrelatie zal groeien:



“Voor ons is dat allemaal belangrijke informatie om hen beter te leren kennen en ook om zo een vertrouwensband op te kunnen bouwen.”

De jobcoaches bieden de cliënten ruimte om te spreken over de onderwerpen die zij kiezen en proberen geen suggestieve vragen te stellen. Een jobcoach zegt dat het wel nodig is om op een bepaald moment te focussen op het traject naar werk:

“Altijd ruimte laten om te babbelen, ook al heb je maar een uur de tijd. Maar ik vind wel dat je ook to the point moet komen. Ik zeg dan bijvoorbeeld: het is 11uur, we hebben tijd tot 12uur. We moeten zien dit gedaan te hebben en de rest van de ruimte kan je gebruiken voor... Maar dat je ook de verwachtingen duidelijk hebt bij elk gesprek van: wat zit ik hier vandaag te doen? Dat je het duidelijk maakt van vorige keer heb ik dit gedaan en vandaag gaan we... Soms ja dan gebeurt er iets (crisis). Ja, dan is dat ook zo en dan luister je daar naar en dan voor de andere dingen maak je een nieuwe afspraak.”

In het interview geeft de jobcoach aan dat ze tijd neemt om een crisis aan te pakken. Cliënten zijn soms niet in staat om hun gedachten bij het gesprek te houden. Op dat moment biedt de jobcoach de mogelijkheid om het gesprek te verplaatsen. Zij zelf maakt ook dagen mee waarop ze minder geconcentreerd is en ze deelt dit dan ook aan de cliënten mee:

“Ik zeg soms, ik heb echt niet mijnen dag vandaag... Oh, die snappen dat wel. Ik heb daar nog nooit een rare reactie op gehad. Het gebeurt niet veel he, maar ik benoem dat altijd. Als ik echt weet dat het me niet lukt dan bel ik cliënten soms af om te vertellen dat het me niet lukt. Ik kan niet doen alsof mijn hoofd ergens anders zit. Dan doe je gewoon je job niet goed. Dit moet kunnen, ik ben geen machine.”

De jobcoach vindt het belangrijk om tijdens gesprekken haar volledige aandacht te besteden aan de cliënten. Als zij het gevoel heeft dat dit niet mogelijk is, laat ze het aan de cliënten weten. Een cliënt is niet gebaat met een jobcoach die maar met een half oor luistert. Het is dan beter om de afspraak uit te stellen. Voor de teamcoach van Weerwerk Activering is actief luisteren een essentiële vaardigheid en betekent het ook: durven doorvragen. Om te weten wanneer door je kan doorvragen, heb je kennis van het werkveld nodig en moet je weten waarmee de medewerkers bezig zijn. Het heeft volgens haar te maken met het referentiekader:

“Als je dat koppelt met actief luisteren, dan weet je waar je op moet doorvragen en dan kom je meer te weten. Hoe kom je eigenlijk naar het werk? Heb je een slaappleaats?... Je bouwt daar ervaring in op. Sommige signalen pik ik nu sneller op omdat ik het al eens gezien heb.”

Door ervaring op te doen, weet je wanneer je welke vraag kan stellen. De teamcoach stelt dat je veel kan leren van je collega's. Teammomenten, briefings, casebesprekingen zijn momenten waarop je als jobcoach de mogelijkheid hebt om te groeien.

4.2.2.8. Belang van de individuele alertheid

Een jobcoach stelt dat sommige basishoudingen meer ingeburgerd zijn dan andere. Het zal ook van jobcoach tot jobcoach verschillen aan welke basishouding de meeste aandacht wordt besteed:

“Ik denk dat sommige basishoudingen meer ingeburgerd zijn dan andere basishoudingen. Bijvoorbeeld op maat werken en actief luisteren. Omdat het dingen zijn die mee in vormingen worden opgenomen of die actief in gesprekken aan bod komen. Het hangt natuurlijk ook van de persoon af he. Sommige basishoudingen blijven een alertheid vragen om mee om te gaan en bij sommige gaat het van nature.”

Op maat werken en actief luisteren gebeurt bij de jobcoach natuurlijker dan rekening houden met het referentiekader en positieve bekrachtiging. Bij de laatste twee basishoudingen is meer alertheid nodig. Daarnaast is het toepassen van de basishoudingen ook afhankelijk van de cliënt met wie je samenwerkt. De jobcoach stelt dat ze geen extra toevoegingen zou doen aan de methodiek:

“Nee, voor mezelf niet. Ik denk dat sommige dingen heel herkenbaar zijn en daar ben je dan bewust voor. Ik blijf ook wel bewust dat veel afhangt van de persoon die je voor u hebt. Ik denk dat je inderdaad zelf aan die houding moet werken en u moet openstellen, maar dat het bij de ene gemakkelijker gaat dan bij de andere. Het gaat eenvoudiger naargelang wie je voor u hebt.”

De jobcoach gaat verder door te stellen dat dit hetzelfde is bij de vertrouwensrelatie die je met iemand opbouwt. Het is afhankelijk van de persoon die je voor je hebt of de basishouding spontaner naar voor komt of niet. Verder in het interview stelt de jobcoach dat blijvende vorming en blijvende alertheid nodig zijn om ervoor te zorgen dat de basishouding ingeburgerd wordt. Op die manier hebben we reeds een antwoord op de vraag hoe we kunnen zorgen dat de methodiek levendig blijft:

“Ja, zoals actief luisteren, empowerment, op maat werken dat is ondertussen heel ingeburgerd. Maar dat is er ook niet zomaar in geraakt. Dat is ook door blijvende vorming en door blijvende alertheid dat het erin zit. Ik denk dat het ook wel nodig is om de rest mee te nemen... Ik denk bijvoorbeeld aan het bespreken van casussen. Zodat mensen blijven openstaan naar hun handelen. Natuurlijk ook het volgen en laten meevolgen van andere mensen. Bewust worden van hoe zij iets zien en ervaren.”

Het onder de knie krijgen van een basishouding of methodiek is een proces dat constant voeding nodig heeft. Bewustwording en alertheid zijn nodig om er voor te zorgen dat het werken met de methodiek en het hanteren van de basishoudingen de algemene norm worden.

4.2.2.9. Besluit

In dit deel van de analyse beschreven we de basishoudingen waaraan de jobcoaches belang hechten tijdens de contactmomenten met cliënten. Tijdens de interviews werden al de basishoudingen die wij opnamen in onze methodiek 'Generalistisch Werkt' door de jobcoaches zelf aangebracht. Op deze manier zien we dat onze methodiek een draagvlak heeft binnen het team jobcoaches dat meewerkt aan dit project. Hieronder geven we de voornaamste beschrijvingen van de basishoudingen en bespreken we kort de bevindingen van dit deel van de analyse.

Voor de jobcoaches betekent participatie: de cliënt die zelf deelneemt aan zijn eigen traject. Door te participeren kunnen cliënten vorm geven aan hun eigen begeleidingstraject. Omwille van de beperkte tijd van een traject staat de participatie door de cliënt vaak onder druk. Daarnaast zijn er bepaalde cliënten die minder geneigd zijn om te participeren dan andere. In de interviews komt naar voor dat mensen met noden op verschillende levensdomeinen meer moeite hebben om te participeren. De jobcoaches zullen bij deze cliënten meer inspanningen moeten leveren om hen te laten deelnemen aan het eigen traject. Soms bieden de jobcoaches de cliënten keuzemogelijkheden aan, zodat het makkelijker wordt om te participeren. In de interviews komt naar voor dat participatie belangrijk is omdat het de cliënt de kans geeft om te groeien en om meer grip te krijgen op zijn situatie. Verder benadrukt een jobcoach het belang van de input van de doelgroep. Deze input vormt een meerwaarde voor het project.

In de interviews komt naar voor dat de positieve krachtenbenadering voor de jobcoaches wil zeggen: focussen op wat goed gaat en de positieve aspecten van de cliënt en het traject benoemen. Door cliënten te wijzen op hun krachten zorg je ervoor dat zij in zichzelf gaan geloven. Deze benadering zorgt er voor dat cliënten groeien en meer vertrouwen krijgen in zichzelf. Tijdens gesprekken gaan de jobcoaches op zoek naar de succeservaringen van de cliënten, zelfs als de cliënten een overwegend negatief verhaal brengen. Uit de analyse van de interviews komt naar voor dat het toepassen van de positieve krachtenbenadering niet altijd evident is. Bij sommige cliënten zullen de jobcoaches extra aandachtig moeten zijn om de krachten van deze cliënten te benadrukken.

Voor de jobcoaches bestaat de vertrouwensrelatie uit verschillende elementen. Investeren in een vertrouwensrelatie betekent: ter beschikking staan van de cliënten, respect hebben voor cliënten en duidelijkheid bieden aan cliënten. Cliënten moeten weten op welke manier ze de jobcoach kunnen

bereiken en moeten aanvoelen dat de jobcoach hen echt wil helpen. Het is belangrijk dat cliënten de mogelijkheid krijgen om hun verhaal te doen en ze mogen geen angst hebben om minder aangename zaken te delen met de jobcoach. In de interviews komt naar voor dat jobcoaches vanaf het eerste contact met de cliënt kunnen investeren in de vertrouwensrelatie met de cliënten. Als jobcoach kan je dat doen door duidelijk te communiceren over de wederzijdse verwachtingen. Zowel de beperkte tijd binnen een bepaald traject als de problematiek van bepaalde cliënten kan ervoor zorgen dat het moeilijk is om vertrouwensrelatie op te bouwen. Het is mogelijk om zonder vertrouwensrelatie stappen te zetten met een cliënt, maar de samenwerking zal enkel vlotter verlopen indien deze band wel tot stand komt.

Een volgende basishouding die in deze analyse besproken werd is op maat en op tempo van de cliënt werken. De jobcoaches beschrijven op maat werken als: vertrekken vanuit de ondersteuningsvraag van de cliënt. Iedereen is anders en heeft daarom nood aan een andere aanpak. Daarnaast komt in de interviews naar voor dat de jobcoaches op tempo van de cliënt werken door hen zelf te laten bepalen wanneer stappen te zetten. Op die manier krijgen de cliënten meer kansen om succeservaringen op te doen. Door op maat en op tempo van de cliënt te werken investeer je in het wederzijds vertrouwen en krijg je voor bepaalde trajectstappen een groter draagvlak bij de cliënten. Meerdere jobcoaches geven aan dat de beperkte tijd een rol speelt bij het op maat en op tempo werken. Een zekere alertheid om af en toe stil te staan bij het verloop van het traject is noodzakelijk. In de interviews komt naar voor dat de jobcoaches hun begeleidingsstijl proberen aan te passen aan de noden van de cliënt. Deze aanpassing is maar tot op een bepaalde hoogte omdat het ook belangrijk is dat jobcoaches hun eigenheid bewaren. Verder zien we dat de jobcoaches positief staan ten opzichte van de overdracht van cliënten als er geen goede match is. Zij geven aan dat zo 'n overdracht eerder uitzondering mag zijn dan regel, maar er mag zeker geen taboe rond bestaan. Ten slotte zagen we dat de specifieke werking van Weerwerk Activering zorgt voor een andere invulling van op maat en op tempo werken.

Uitgaan van een rechtenbenadering zien de jobcoaches als: benadrukken dat de cliënten rechten hebben en hen ondersteunen bij het doen gelden van deze rechten. De jobcoaches geven aan dat zij de rechtenbenadering eerder case per case hanteren. Toevallig komen zij in situaties waarbij ze zien dat cliënten geen gebruik maken van bepaalde rechten. In de interviews komt naar voor dat het ook anders kan. Het is mogelijk om de rechtenbenadering proactief te hanteren. De jobcoaches stellen dat het veranderlijke karakter en de complexiteit van de wetgeving zorgen voor moeilijkheden bij het toepassen van de rechtenbenadering. Zij staan echter wel positief ten opzichte van de rechtenbenadering en zijn voorstander om deze benadering verder uit te bouwen en toe te passen.

De jobcoaches zien rekening houden met het referentiekader van de cliënt als: bewust zijn van de denkwijze van de cliënt en hierop inspelen. Wat jobcoaches denken, kan verschillen van wat cliënten denken. In de interviews stellen de jobcoaches dat er niet één heiligmakende weg is voor een bepaald traject. Bij het opstellen van de begeleidingstrajecten moeten de jobcoaches hun eigen visie durven loslaten en nagaan hoe cliënten ergens over denken. De jobcoaches zijn zich bewust dat zij een andere achtergrond kunnen hebben als de cliënten. Daarnaast vinden ze het oké om deze verschillen in referentiekader met de cliënten te bespreken. Het is echter niet makkelijk om te werken rond het referentiekader aangezien bepaalde waarden en normen doordrongen zijn in de leefwereld van de cliënten.

De laatste basishouding die we bespraken in dit deel van de analyse is actief luisteren. Voor de jobcoaches betekent actief luisteren: de cliënt aanmoedigen om te vertellen en hem ruimte geven om zijn verhaal te doen. De jobcoaches luisteren aandachtig naar de verhalen van de cliënten en laten dit ook merken. Op een verbale en non-verbale manier tonen de jobcoaches dat zij mee zijn met de cliënt. De jobcoaches gebruiken gesprekstechnieken en passen hun lichaamshouding aan. Door actief te luisteren, kunnen jobcoaches onduidelijkheden in het verhaal van de cliënt opklaren. Verder zorgt deze basishouding ervoor dat cliënten meer informatie zullen delen. Deze informatie kunnen de jobcoaches gebruiken om het begeleidingstraject te optimaliseren. Als laatste punt van dit deel over de basishoudingen sprak een jobcoach over het belang van de individuele alertheid. Zij stelt dat iedere jobcoach effectief inspanningen moet leveren om generalistisch te werken. Een methodiek kan richtlijnen of instrumenten aanbieden, maar het is aan de jobcoaches om er mee aan de slag te gaan.

We zien dat de jobcoaches een duidelijk idee hebben over wat de basishoudingen betekenen. In de interviews merken we dat zij belang hechten aan de toepassing ervan en dat ze ondanks de vele moeilijkheden erin slagen om deze generalistische basishoudingen in de praktijk te brengen. Hieronder gaan we verder met het deel over de instrumentenlijst.

4.2.3. De instrumentenlijst

Een volgend onderwerp tijdens de interviews was de instrumentenlijst. Deze lijst is een onderdeel van de methodiek 'Generalistisch Werkt' die bestaat uit een methodiekbundel en een instrumentenlijst. We zijn in de interviews nagegaan of de jobcoaches de instrumentenlijst hebben doorgenomen en of zij al instrumenten hebben gebruikt.

Eind mei 2016 hebben we de methodiek en de instrumentenlijst voorgesteld aan de jobcoaches. Tijdens de voorstelling hebben we al de instrumenten overlopen en de werking ervan uitgelegd. Op het einde van de presentatie deden we een warme oproep aan de jobcoaches om aan de slag te gaan

met deze instrumenten, maar we hebben hen niet verplicht om ze te gebruiken. In de loop van de maanden juni en juli van 2016 hebben we deze interviews afgenomen. Tijdens de interviews kwam naar voor dat de meeste jobcoaches de instrumentenlijst nogmaals hadden doorgenomen na onze presentatie. Enkele jobcoaches waren ook al de slag gegaan met de instrumenten. Omwille van de korte periode tussen de presentatie van de instrumenten en de interviews was het voor de jobcoaches niet vanzelfsprekend om hierover uitgebreide feedback te geven. Toch hebben we een beeld gekregen over de mening van onze respondenten over de instrumentenlijst.

Hieronder gaan we van start met de algemene feedback van de jobcoaches over de instrumentenlijst. Nadien geven we een overzicht van de instrumenten die aan bod zijn gekomen tijdens de interviews. We sluiten dit onderdeel af door aan te geven welke instrumenten de jobcoaches aan de instrumentenlijst nog toegevoegd willen zien.

4.2.3.1. Algemene feedback over de instrumentenlijst

De instrumenten uit onze lijst zijn generalistische instrumenten. We hebben deze instrumenten geselecteerd om met cliënten te werken rond de verschillende levensdomeinen, om de onderlinge verbanden tussen de levensdomeinen aan te tonen en om de link met het domein werk aan te tonen. De instrumenten bieden de mogelijkheid om structuur te brengen in het verhaal van de cliënten. Een jobcoach geeft aan dat de uitleg die we bij de instrumenten geven nauw aansluit bij de inhoud van haar vormingen over autisme:

“... Eigenlijk dacht ik gisteren ook toen ik die instrumenten zag. Toen ik jullie PowerPoint nog eens las, dacht ik: kei veel dingen die jullie zeggen, zeg ik ook in mijn autismevorming. Dat heeft kei hard een invloed. Als mensen met autisme op één levensdomein niet goed functioneren dan nemen die dat mee. Zij kunnen zich niet goed op twee domeinen tegelijkertijd functioneren. Als die zich slecht voelen kunnen ze dat vaak niet uitschakelen. Dus dat heeft allemaal met elkaar te maken.”

De jobcoach stelt dat het belangrijk is dat je de invloed van het ene levensdomein op het andere kan zien en aantonen. Op die manier krijg je zicht op de gebieden waarrond je kunt werken met de cliënt:

“... Voor mensen met autisme moet ge dat wel duidelijk maken. Want één van die methodieken gaat er ook over, een instrument om duidelijk te maken dat levensdomeinen een invloed hebben op elkaar. Het is relevant om dat allemaal in kaart te brengen en voor mensen met autisme moet ge ook echt duidelijk maken dat het een link heeft. Want anders willen die daar dikwijls niet over praten, die komen naar hier voor werk en de rest doet er niet toe.”

In het interview gaat de jobcoach verder en stelt dat de instrumenten duidelijk zijn. Volgens de jobcoach zijn de instrumenten visueel en dat is positief voor haar en voor de cliënten. Als instrumenten visueel zijn dan blijft de informatie hangen. Een andere jobcoach deelt de mening dat de instrumenten duidelijk zijn uitgeschreven. Ze heeft de instrumentenlijst echter nog niet grondig doorgenomen. De jobcoach geeft aan dat ze te weinig tijd gehad heeft om dit te doen en zal het nog inplannen. Ze denkt dat het handiger is om per cliëntcase na te gaan welke instrumenten ze kan gebruiken. Op die manier kan ze de instrumenten in de praktijk leren kennen. Hoewel de jobcoach aangeeft dat de instrumenten duidelijk uitgeschreven zijn, stelt ze zich de vraag of sommige instrumenten niet te complex zijn:

“Toen dat ik de instrumenten zag, vroeg ik mij af. Maar dat was vooral met die balans denk ik: dat zag er te theoretisch en te complex uit. Maar misschien is het nodig dat ik er gewoon eens wat tijd voor pak...”

Nadien krijgt de jobcoach de vraag of de instrumenten voor haar of voor de cliënten te complex lijken:

“Voor mezelf om het te begrijpen. Ik denk dat ik er daardoor sneller over ga, omdat het niet in één oogopslag duidelijk is. Dan heb ik op dat moment geen tijd om het grondiger te doen en dat is het weer weg. Maar om het met cliënten te doen, weet ik niet, daarvoor zou ik het eens moeten uittesten om dat te weten. Ik heb ze een keer diagonaal doorgenomen. Ik heb het nog niet toegepast omdat ik het nog niet helemaal vatte. Zelfs na de uitleg van Dries, want die heeft dat toen wel uitgelegd en toen snapte ik dat wel. Maar dat is terug weg.”

Het is belangrijk dat de instrumenten duidelijk zijn voor de jobcoaches, zeker als ze die willen gebruiken tijdens de gesprekken met de cliënten. De jobcoach stelt dat ze enkel nog maar snel de lijst heeft doorgenomen en dat is niet voldoende om de werking ervan te begrijpen. In een ander interview geeft een jobcoach feedback over de instrumenten:

“Ik vind dat wel goed om zicht te krijgen door middel van andere manieren, ... Ik moet dat gewoon een paar keer doen. Zo die draaglast-draagkracht is wel interessant om met die van de zeeman te doen. Ja, ik heb er al eens over nagedacht: dat kan ik met die doen, dat kan ik met die doen. Dat moet ik gedaan heb, anders gaat dat bij mij verloren, als ik dat niet vastpin.”

De jobcoach heeft al enkele cliënten in gedachte bij wie ze bepaalde instrumenten wil toepassen. Het is voor haar belangrijk om de instrumenten effectief te gebruiken en die al doende te leren kennen. De methodiekbundel komt ook ter sprake in het interview. De jobcoach heeft deze bundel nog niet doorgenomen omdat het zo een omvangrijke bundel is. Zij stelt dat het belangrijk is voor een jobcoach dat een methodiek of instrument hapklaar is. Op die manier is het makkelijker om ermee aan de slag te gaan:

“Dat is voor mij belangrijk. Ook omdat ge als jobcoach zoveel prikkels binnenkrijgt: dan verandert dat en dan dat. Het is soms moeilijk om gewoon te volgen. Dan moet iets hapklaar zijn anders lees ik dat niet door. Dat is gewoon zo. Of ge maakt de tijd er niet voor omdat er andere prioriteiten zijn die snel opgelost kunnen worden. Als ge tijd hebt om iets na te lezen, dat gebeurt niet.”

Deze feedback kunnen we ook toepassen op de instrumentenlijst. De instrumenten uit deze lijst moeten handig te gebruiken zijn. In het volgende deel geven we een overzicht van de verschillende instrumenten die aan bod zijn gekomen tijdens de interviews.

4.2.3.2. De instrumenten

Tijdens de interviews aan de jobcoaches gevraagd of zij reeds aan de slag waren gegaan met instrumenten uit de lijst. Enkele jobcoaches hadden al instrumenten gebruikt. Hun feedback presenteren we hieronder. Daarnaast hebben we in sommige interviews instrumenten besproken zonder dat de jobcoaches er mee gewerkt hadden. Deze informatie voegen we ook toe aan het overzicht. De schaalvragen is het enige instrument dat uitvoerig besproken werd tijdens de interviews en daarom wordt dit instrument in een apart deel besproken. De overige instrumenten bespreken we in een gemeenschappelijk deel.

4.2.3.2.1. De schaalvragen

In de interviews zijn de schaalvragen het instrument dat het meest besproken werd. Bij de schaalvragen krijgen cliënten de mogelijkheid om zichzelf in te schalen over de verschillende levensdomeinen. Op die manier wordt er samen met de jobcoach nagegaan waar de cliënten ondersteuning kunnen gebruiken. Dit instrument biedt volgens een jobcoach een veilige ingang om de verschillende levensdomeinen met de cliënt te bespreken:

“Ja en een veilige ingang. Ze zien het zelf, ze weten wat er komt en je kan ruimte laten. Hoeveel zeggen ze, hoeveel zeggen ze niet. Je kan er al heel veel informatie door verkrijgen. Ook uit hetgeen ze niet zeggen. Je weet daar is iets, ze willen het niet zeggen, maar dan weet je dat tenminste. Terwijl als je het niet gaat bevragen ga je het helemaal niet weten. Ik denk dat we er veel aan kunnen hebben.”

De jobcoach stelt dat het instrument voor de cliënten duidelijk is, aangezien ze weten over welke onderwerpen er gesproken zal worden. Het is veilig omdat de cliënt zelf kan aangeven waarover hij wil praten en waarover niet. Zoals de jobcoach stelt, is het niet willen praten over een bepaald onderwerp ook al een bron van informatie. Volgens de jobcoach zorgt het gebruik van de schaalvragen voor nieuwe informatie:

“Ik wist van elk ding wel al iets, maar er is sowieso nieuwe informatie uitgekomen doordat je er dieper op ingaat. Bv rond gezondheid. Hij gaf zelf als probleem dat het gaat over iets fysisch, terwijl artsen het beschrijven als iets psychisch. Maar hij erkent dat zelf helemaal niet. Maar het psychische werd toch wel goed besproken door het te vertalen op zijn manier. Het geluksgevoel, omgaan met zijn situatie,... Ik vond het wel eens goed om te bekijken. Hij beziet het wel als iets psychisch, maar op zijn eigen manier. Dat was voor mij wel nieuw: hoe bekijkt hij het psychische? Dat vind ik wel interessant om nog eens dieper op in te gaan.”

Na het gesprek heeft de jobcoach de cliënt de opdracht gegeven om verder na te denken over de onderwerpen die besproken zijn bij de schaalvragen. Tijdens een volgend gesprek kunnen de jobcoach en de cliënt verdergaan met dit instrument. Door de schaalvragen te gebruiken hebben de jobcoach en de cliënt voeding voor volgende gesprekken. Een andere jobcoach heeft de schaalvragen gebruikt als voorbereiding van een zorgoverleg. Zij vond het positief dat het instrument zo visueel is voor de cliënten. Tijdens het gesprek had de jobcoach het gevoel dat er nieuwe informatie naar boven kwam:

“... dan zei hij nog iets waarvan ik dacht: dat is wel goede informatie. Hij ging naar de volgende vraag en dan zei hij: ik vind dit eigenlijk te schools... Ik verschoot eigenlijk een beetje van die reactie. Ik heb daar niet op doorgevraagd omdat ik niet wist hoe dat ik daarmee om moest gaan. Dat had ik misschien wel moeten doen.”

Jammer genoeg besliste de cliënt om het gesprek te stoppen aangezien hij het instrument te schools vond. Een andere jobcoach ziet de schaalvragen als een instrument om na te gaan wat de prioriteiten bij de cliënten zijn:

“Denk dat wel, dat het wel goed is om te kijken wat voor de persoon belangrijk is.”

Tijdens andere interviews geven jobcoaches de feedback dat je niet alle levensdomeinen in één gesprek moet behandelen. Deze feedback is ook naar voor gekomen tijdens onze contactmomenten met mensen van de doelgroep. Spreken over persoonlijke onderwerpen kan moeilijk zijn voor cliënten. Door je te beperken tot één of enkele levensdomeinen maak je het gesprek minder zwaar. Daarnaast is het volgens een jobcoach belangrijk om acties te koppelen aan de bespreking van de levensdomeinen:

“Goh ik vind het wat kort dag om dat te beantwoorden, maar bij die schaalvragen denk ik dat het goed is. Maar je kan niet alles in een keer doen. Het is goed dat je het gesprek open trekt en dat je er ook acties aan koppelt. Daarom best een thema per keer, want dan kan je er echt verder op ingaan.”

In een interview denkt een jobcoach er over na om de schaalvragen preventief te gebruiken om op andere levensdomeinen hulpverlening op te starten:

“Ik denk dat als je het via die schaalvragen vanaf het begin gaat bevragen, dat je er vanaf het begin zicht op hebt. Je gaat veel sneller dingen doorhebben en veel sneller signalen oppikken. Als je het niet weet, ga je de signalen wel oppikken, maar je weet niet waar die vandaan komen. Of je gaat er misschien niet diep genoeg op in. Als je het wel al op voorhand weet heb je meer een totaaloverzicht. En zoals ik juist zei, als je dan al op tijd met de nodige hulp kan starten: dan kan dat preventief werken naar uitval of naar stopzetting van het traject.”

Deze jobcoach was vóór het interview bezig met het berekenen van de uitstroomcijfers van 2015. Voor enkele cliënten zou het handig geweest zijn als ze bij het begin de schaalvragen hadden gebruikt. Hierdoor zouden bepaalde trajectstappen eerder gezet zijn of zouden cliënten veel eerder zijn doorverwezen naar andere diensten.

4.2.3.2.2. Andere instrumenten

In de interviews komen ook andere instrumenten aan bod. Hieronder geven we weer wat er over deze instrumenten is gezegd.

Het ecogram biedt de mogelijkheid om met de cliënt te praten over zijn netwerk en om dit netwerk in kaart te brengen:

“Dat ecogram en die mindmap. Dat ecogram is er om je netwerk in kaart te brengen. Dat is heel goed, want je hebt vaak cliënten die een heel beperkt sociaal netwerk of professioneel of algemeen. Daarbij kan dat een hele interessante zijn. We doen dat wel maar eerder via bevraging. Je gaat vragen: hoe zit het met die en die en met burens of vrienden? Terwijl als je het zo gaat uittekenen kan je misschien nog een stap verder gaan. Cliënten kunnen het zelf zien.”

Volgens de jobcoach is het ecogram interessant voor cliënten met een beperkt netwerk. Door het netwerk effectief uit te tekenen, krijgen de cliënt en de jobcoach een duidelijk beeld van de figuren en organisaties in het leven van de cliënt. Het visuele aspect wordt ook door een andere jobcoach benadrukt:

“Het netwerk met die bollekes, die vierkantjes en die lijnen vond ik zeker een goeie. Je ziet echt hoe dat het samenhangt en hoe de cliënt zich voelt bij die relaties.”

De jobcoach van de eerste quote zou het ecogram enkel toepassen als er vermoedens zijn dat de cliënt moeilijkheden heeft:

“Ik denk dat het ook een goeie kan zijn. Maar ook weer in een volgende fase. In vind niet dat je dat van het begin af aan moet doen. Nee, dat doe je pas als je merkt dat er qua sociaal contact of vrije tijd of netwerk wat moeilijkheden zijn of dat het te beperkt is. Ik denk dat we dat ook zeker daarvoor kunnen gebruiken. En dan de mindmap dat is voor hulpbronnen denk ik. Of per domein wat leeft er allemaal?”

De mindmap zou de jobcoach gebruiken om zicht te krijgen op de verschillende levensdomeinen van de cliënt en om de hulpbronnen uit deze domeinen zichtbaar te maken. De jobcoach bespreekt de mogelijkheid om de schaalvragen te combineren met de mindmap:

“Ja, dat je het eerst gaat bevragen via schaalvragen en dan in een mindmap zet”

Op die manier maak je de informatie van de schaalvragen visueel in een mindmap. Het visuele aspect van de mindmap komt ook in een ander interview naar voor:

“Ja vooral om structuur te brengen is dat goed. Goed om te visualiseren. Ja, dat doen we eigenlijk al: levensdomeinen naast elkaar leggen en kijken waar er problemen liggen. We leggen de verbinding: stel dat je werk wil en je hebt geen onderdak, dan zit daar een spanning. Dus ja dat doen we al wel.”

De jobcoach stelt dat hij het principe van de mindmap reeds gebruikt om aan te tonen dat bepaalde levensdomeinen invloed hebben op elkaar. In een interview bespreekt een jobcoach de welzijnspop en de opvolgkaft:

“En dan de welzijnspop. Dat is een beetje parallel met wat wij in ons trajectplan doen. De voorstellingen van het traject opmaken. Terwijl hier is dat meer gericht op al die domeinen. Wij kijken altijd in de eerste plaats naar werk. Soms neem je wel sociaal contact of vrijetijdsbesteding er bij. Maar ik denk dat dat wel een goeie is als uitbreiding op ons trajectplan om ook die levensdomeinen erbij te betrekken. En dat je daarna een selectie maakt van dingen die nodig zijn voor de actie. ...En dan de opvolgkaft. Ik denk ook wel een goeie. Ik heb het nog niet gebruikt. Ik heb het al wel bekeken. Ik denk dat je dat best neemt bij het begin, bij de start van een traject.”

In het interview vraagt de jobcoach zich af op welke manier het mogelijk zou zijn om de welzijnspop te combineren met het trajectplan. De jobcoach stelt dat de welzijnspop een interessante aanvulling is van het trajectplan omwille van de bredere focus.

De opvolgkaft biedt de mogelijkheid om informatie uit het traject of informatie afkomstig van andere instrumenten te bundelen:

“Ik denk dat die opvolgkaft zeker een interessante is. Misschien kan ik het zelfs introduceren voor cliënten waar ik al mee bezig ben. Ja, het is ook een nieuwe manier van werken, om van in het begin af aan te leren gebruiken. Het lijkt mij wel zinvol dat de cliënt zelf iets tastbaar heeft: een map waar hij van alles in kan sorteren en kan bijhouden. Sommigen houden al documenten bij, maar dat zit allemaal dooreen. Sommigen gooien het gewoon weg of houden het op hun eigen manier bij. Terwijl als je een werkmap van uw eigen hebt zal dat de participatie en empowerment automatisch stimuleren omdat ze het zelf in handen hebben. Ik denk dat het wel een goeie is om meer te gebruiken. Daar moet je tijd voor nemen of in het team misschien eens bekijken.”

Volgens de jobcoach kan de cliënt door de opvolgkaft te gebruiken, meer participeren aan zijn traject. Door de opvolgkaft als een echte werkmap te gebruiken, krijgt de cliënt effectief iets in handen. Een andere jobcoach is niet overtuigd van een instrument als de opvolgkaft:

“Ja, je kan daar dan alles in bijhouden en die welkomstbrochure zit daar in. Je kan ermee de privacy bespreken. De verwachting om de kaft mee te nemen op gesprek, ik heb bij jongeren ervaren dat het niet werkt. Het is een proces, sommige zullen het leren. Misschien de opvolgkaft digitaal maken, maar dat is ook niet simpel.”

Volgens de jobcoach is het niet vanzelfsprekend dat jongeren in staat zijn om een opvolgkaft te gebruiken. Zij stelt dat sommige cliënten dit zullen leren, maar andere niet. Verder in het interview spreekt de jobcoach over het draagkracht-draaglast-balkje:

“Ja het draagkracht-draaglast instrument vond ik heel abstract. Het is wel goed. Ik denk niet dat je dit met iedere cliënt kan doen. Ik snap het wel, je hebt uw krachten en uw lasten. Ja, ik vond het wel interessant. Het kan voor de cliënt wel duidelijk maken wat zijn krachten zijn. Ik kan me ook wel inbeelden dat sommige er tien bij die lasten zetten en dan maar één bij de krachten. Ja, hoe counter je dat?”

De jobcoach ziet dat het instrument nuttig kan zijn om op zoek te gaan naar de krachten en lasten van de cliënten. Het lijkt haar evenwel niet simpel om dit uit te leggen aan de cliënten. Daarnaast stelt ze zich de vraag wat je moet doen als een cliënt overwegend met lasten komt en moeite heeft om krachten te benoemen. Het laatste instrument dat vermeld werd tijdens de interviews is het vignet-van-doorverwijzing. De jobcoach stelt dat ze het instrument nog niet heeft bekeken, maar dat het wel een meerwaarde kan betekenen als je een cliënt gaat doorverwijzen.

4.2.3.3. Het belang van de oefening

In een interview merkt een jobcoach op dat het voor haar belangrijk is om de instrumenten ook effectief te gebruiken. Zij gaat meestal uit van haar gevoel, maar wil zich nu actief inzetten om de instrumenten meer bewust te gebruiken. De jobcoach gaat verder door te stellen dat oefenen belangrijk is:

“Je moet dat een paar keer oefenen en bewust doen en dan komt dat er ineens spontaan in. Je kan dat pas goed gebruiken als je er wat ervaring mee hebt opgedaan.”

Om een instrument naar behoren te kunnen gebruiken, moet je er al enkele keren mee geoefend hebben. In de interviews kwam naar voor dat veel jobcoaches de instrumenten nog niet hadden gebruikt en enkel nog maar de uitleg hadden gelezen. Voor ons project is het daarom interessant om, naarmate dat de jobcoaches meer aan de slag gaan met de instrumenten, feedback te blijven vragen over het gebruik er van.

4.2.3.4. Gemis op de instrumentenlijst

Tijdens de interviews hebben we de vraag gesteld of de jobcoaches nog bepaalde instrumenten zouden willen toevoegen aan de instrumentenlijst. Meestal gaven ze aan geen suggesties voor nieuwe instrumenten te hebben. In twee interviews was dit wel het geval. Een jobcoach spreekt over een toekomstbeeldmethodiek of een levenslijn:

“Ja, die toekomstbeeldmethodiek of die levenslijn. Ik weet niet of die op de lijst staat. Ik laat cliënten zelf hun levenslijn opstellen. Daarop kunnen ze hun grootste levensgebeurtenissen plaatsen. Ik vind dat je daar ook veel aan ziet.”

De jobcoach vertelt over een case waarbij een cliënt enkel maar negatieve gebeurtenissen op de levenslijn zette. Op dat moment kan een gesprek zeer zwaar worden. Deze feedback kregen we ook tijdens een focusgroep met mensen van de doelgroep. Daarbij kwam naar voor dat bij mensen met een moeilijk verleden de levenslijn een zware opdracht kan zijn. Hoewel we de levenslijn oorspronkelijk hadden toegevoegd aan de instrumentenlijst, hebben we om die reden dit instrument niet opgenomen in de lijst. Binnen de schaalvragen en de stavaza is er ruimte om met de cliënt te praten over het toekomstperspectief. Dit aspect heeft een plaats binnen deze twee instrumenten. Beide instrumenten bieden de mogelijkheid om met de cliënt in dialoog te gaan over toekomstige doelstellingen. Een andere jobcoach spreekt over een instrument waarmee zij na kan gaan bij welke organisatie ze het best terecht kan voor een specifieke vraag van een cliënt:

“Ik zie daar wel een grote meerwaarde in. Om te weten wat is nu de beste hulp. Die zit met dat probleem: waar kan ik het beste aankloppen? Een of ander systeem waardoor je niet alles moet onthouden. Of dat altijd up-to-date is.”

We vragen aan de jobcoach of zij al een idee heeft hoe zo iets in zijn werk zou kunnen gaan:

“Ik denk dat ge wel een soort mindmap, sociale kaart op de computer kunt hebben dat wel snel te updaten is. Maar ge hebt wel een persoon nodig die dat voor een stukje beheert of waar dat ge wel een vraag aan kunt stellen als het niet duidelijk is. Want ge kunt een missie of visie lezen van een organisatie, maar dan weet ge nog altijd niet of dat inhoudelijk de beste is voor mijn cliënt. Weten of het dat is dat de cliënt nodig heeft, zonder dat je zeventien andere organisaties moet afbellen. Ik denk dat het niet slecht zou zijn om dat te hebben.”

Het instrument dat de jobcoach voor ogen heeft, zou geïntegreerd kunnen worden in het vignet-van-doorverwijzing. Daarnaast heeft het idee achter dit instrument, een mindmap van hulpverleningsorganisaties, betrekking op de focus van het project binnen het tweede projectjaar. In het tweede projectjaar ligt de focus van ons project voornamelijk op het mesoniveau. We gaan na wat er voor een organisatie en zijn medewerkers nodig is om generalistisch te werken. Deze vraag hebben we ook aan de jobcoaches gesteld. In het volgende deel beschrijven we hun reacties.

4.2.3.5. Belang van herhaling

Een jobcoach stelt dat de basishouding van generalistisch werken al voor een groot deel wordt toegepast, maar dat het altijd goed is om aan bepaalde zaken herinnerd te worden:

“Ik denk voor een groot stuk wel, maar ik denk nog altijd dat het in onze job goed is om aan bepaalde dingen terug herinnerd te worden...”

Hetzelfde geldt voor het onder knie krijgen van een methodiek of instrument. Tijdens het interview gaat de jobcoach verder door te stellen dat het goed is om de methodiek levendig te houden:

“Dat mag wel levendig gehouden worden. Want ik denk dat zal ik nu wel herinneren omdat het toen zo vergelijkend was voor mij. Andere zaken die dan minder vergelijkend waren, dat vervaagt, hoe jammer dat ook is. Zoals ik net ook zei. Als je een bepaalde methodiek hebt gehoord van een collega en dat past dan bij een cliënt. Dan ga je ineens die methodiek toepassen. Als je nu net niet met die collega hebt gepraat en bereik je misschien ook hetzelfde resultaat. Het is daarom wel goed dat die dingen levendig worden gehouden. Omdat anders al de rest gaat vervagen.”

Als een methodiek niet levendig wordt gehouden, kan het zijn dat hij gaat vervagen. Voor onze methodiek zullen we daarom op zoek moeten gaan naar een manier om die levendig te houden.

4.2.3.6. Besluit

In het algemeen geven de jobcoaches positieve feedback over de instrumenten. Volgens hen zijn de instrumenten duidelijk en ook duidelijk uitgeschreven. Voor hen is het van belang dat een methodiek of een instrument hapklaar is om te gebruiken tijdens een gesprek. Daarnaast hechten de jobcoaches veel waarde aan het visuele aspect van de instrumenten. Als instrumenten visueel zijn, blijft de informatie beter hangen bij de cliënten. Omwille van de korte periode tussen de voorstelling van de methodiek en de interviews geven sommige jobcoaches aan dat zij nog niet aan slag zijn gegaan met de instrumenten.

Meerdere jobcoaches hebben wél al instrumenten gebruikt. De schaalvragen werden het meest besproken tijdens de interviews. De jobcoaches geven aan dat de schaalvragen een veilige ingang bieden om over gevoelige onderwerpen te spreken. Verder stellen ze dat je door middel van het instrument zicht krijgt op nieuwe informatie die interessant kan zijn voor het verdere traject. Het lijkt de jobcoaches belangrijk om slechts één of enkele levensdomeinen te behandelen per gesprek. Door dit te doen, kan een jobcoach ervoor zorgen dat het gesprek minder zwaar wordt voor de cliënt. Een jobcoach denkt dat de schaalvragen interessant kunnen zijn om proactief te werken. Als je de schaalvragen in het begin van een traject gebruikt, heb je reeds met de cliënt gepraat over de verschillende levensdomeinen. Het kan zijn dat een jobcoach op die manier al meer zicht krijgt op de levenssituatie van de cliënt.

In de interviews bespreken de jobcoaches ook andere instrumenten. In het algemeen gaven de jobcoaches positieve feedback over deze instrumenten. Zowel bij het ecogram als bij de mindmap zijn de jobcoaches overtuigd van het visuele aspect van de instrumenten. De opvolgkafte lijkt hen geschikt om cliënten te stimuleren om zelf te participeren aan hun traject. Een jobcoach vraagt zich af of het mogelijk is om de welzijnspop te integreren in het bestaande trajectplan. Het draagkracht-draaglast-balkje leek abstract voor een jobcoach, maar ze denkt wel dat het nuttig kan zijn om zicht te krijgen op de krachten van de cliënt.

Om een instrument of een methodiek onder de knie te krijgen, is het volgens de jobcoaches belangrijk om dit in te oefenen. Je moet een instrument al enkele keren geoefend hebben om het op een juiste manier te gebruiken. Sommige jobcoaches hadden de instrumenten nog niet gebruikt en hadden enkel nog maar de uitleg gelezen. Voor ons project is het daarom interessant om, naarmate dat de

jobcoaches meer aan de slag gaan met de instrumenten, feedback te blijven vragen over het gebruik er van.

Verder stelt een jobcoach dat een toekomstbeeldmethodiek of tijdelijk interessant kan zijn. Daarnaast heeft een jobcoach interesse in een instrument waarmee zij na kan gaan bij welke organisatie zij het best terecht kan voor specifiek ondersteuningsnood van een cliënt. Ten slotte stelde een jobcoach dat het belangrijk is om een methodiek, net als een instrument, in te oefenen. Je krijgt de specifieke manier van werken pas onder de knie als je het meermaals hebt gedaan.

4.2.4. Aanpassingen op het mesoniveau

Zoals hierboven kort vermeld, ligt de focus van het tweede projectjaar op de samenwerking met andere organisaties. We onderzoeken wat een specialistische organisatie nodig heeft om zo goed mogelijk generalistisch te werken op het mesoniveau. In de interviews hebben we de jobcoaches gevraagd om mee na te denken over dit vraagstuk. We stelden hen open vragen over generalistisch werken op mesoniveau.

Dit deel bestaat uit twee onderdelen. We zijn nagegaan wat er volgens de jobcoaches binnen de eigen organisatie nodig is om meer generalistisch te werken op mesoniveau. Daarnaast hebben we gevraagd wat er nodig is tussen organisaties onderling om meer generalistisch te werken op mesoniveau. Hieronder geven we een overzicht van de uitspraken van de jobcoaches.

4.2.4.1. Aanpassingen binnen de eigen organisatie

Tijdens de interviews denken de jobcoaches na over mogelijke aanpassingen van de eigen organisatie die ervoor zouden zorgen dat zij meer generalistisch kunnen werken op mesoniveau. Hieronder geven we een overzicht van de verschillende thema's die aan bod kwamen in de interviews.

4.2.4.1.1. Kennis en informatie

De onthaalcoach vindt het belangrijk om snel op de hoogte te zijn van nieuwe informatie:

“Ik vind het belangrijk voor mezelf. Ik ben niet graag achterhaald op informatie. Als er iets verandert binnen De Ploeg of er is een nieuw project dan wil ik dat liefst als eerste weten. Bij wijze van spreken, niet dat het eerst op de site komt en ik het de dag nadien pas weet.”

De onthaalcoach stelt niet dat zij te laat op de hoogte wordt gebracht van bepaalde informatie. Zij benadrukt dat het belangrijk is om op de hoogte te zijn van de diensten en projecten van De Ploeg zodat zij beschikt over de juiste en meest recente informatie. Op die manier kan zij mogelijke cliënten of medewerkers van andere organisaties op een gepaste manier te woord staan. Een jobcoach geeft

aan dat zij meer informatie over doorverwijzingsadressen wil hebben. Die informatie kan ervoor zorgen dat generalistisch werken op mesoniveau vlotter zou verlopen:

“Wat dat ik mis, zijn doorverwijzingsadressen. Dat is altijd uitzoeken, uitzoeken, uitzoeken. Het zou interessant zijn, moest er zo een hulplijn bestaan. Kijk, ik zit met dat probleem rond huisvesting, je moet dan klikken en je krijgt allemaal adressen... Nu doe ik dat altijd via google...”

Verder in het interview stelt de jobcoach dat de sociale kaart enorm uitgebreid en niet gemakkelijk hanteerbaar is. Een andere jobcoach geeft ook aan dat ze meer kennis wil over andere organisaties:

“Ik denk eerst al dat je van hun bestaan en hun werking moet afweten. Ik weet niet of het realistisch is om van alle organisaties alles te weten, maar dat maakt het gewoon simpel als je iemand kent die ge snel kunt aanspreken. Ik denk niet dat dat gaat van honderd jobcoaches. Iedereen heeft zijn eigen netwerk, maar het zou structureler moeten: wie kan ik van die organisatie het best te pakken krijgen, wat houdt die organisatie in, is dat het best voor de cliënt en hoe doet ge dat?”

De jobcoach stelt dat iedere jobcoach beschikt over een netwerk en kennis heeft van andere organisaties. Het lijkt haar interessant om deze kennis te verzamelen en te structureren. In het volgende deel bespreken we de manier waarop de jobcoach denkt dat het mogelijk is om deze kennis te structureren.

4.2.4.1.2. Extra personeelslid

We gaan verder met het interview waaruit de bovenstaande quote komt. De jobcoach stelt dat het interessant zou zijn om iemand vrij te stellen om de kennis over andere organisaties te structureren:

“Ja, misschien iemand intern die zich daar mee bezig houdt en op de hoogte is. Iemand die zich meer specialiseert in de samenwerking met partners. Dat gebeurt ook wel, maar dat is nu flexibel. Je kan dat als jobcoach zelf niet onthouden. Dat zou nog interessant kunnen zijn voor dat profiel. Ik denk dat het structureler moet, niet zoals het nu gebeurt.”

De jobcoach spreekt over een personeelslid dat ondersteuning kan bieden om generalistisch te werken op mesoniveau. Deze persoon zou zich specialiseren in de samenwerking met andere organisaties. De jobcoach stelt dat mensen reeds bezig zijn met samenwerkingen, maar de manier waarop ze samenwerken zou beter kunnen. Daarnaast is het volgens haar belangrijk dat elke jobcoach over een bepaalde alertheid beschikt. Hierdoor hebben de jobcoaches meer oog voor de ondersteuningsnoden

op andere levensdomeinen. In een volgende quote antwoordt een jobcoach op de vraag wat er nodig is binnen De Ploeg om meer generalistisch te werken op mesoniveau:

“Ja, dan gaat ge daar echt iemand moeten zetten denk ik. Iemand die zich daar heel actief mee bezighoudt. Iemand die daar energie van krijgt. Een persoon die de contacten onderhoudt en zorgt dat het overzichtelijk is. Dat de mensen daar naar toe kunnen gaan. Een beetje een expert zoals met autisme... Want als jobcoach moet ge vaak zoveel weten dat het gewoon niet lukt. Je onthoudt het pas als je er ervaring mee hebt. Als iemand eens een mail of Excel stuurt, ga je niet altijd terug kijken. Het is veel makkelijker en laagdrempeliger om het aan iemand te vragen.”

Het is volgens de jobcoach niet de bedoeling om de cliënt door te geven aan de ‘generalistisch expert’. Dit zou nefast zijn voor de vertrouwensrelatie. Een jobcoach zou voor informatie bij deze persoon terecht kunnen of kan de ‘generalistisch expert’ uitnodigen om een gesprek bij te wonen. Deze rol is niet voor iedereen weggelegd. Een jobcoach geeft aan dat ze het handig zou vinden om een beroep te doen op iemand met grote kennis van andere organisaties, maar ziet zichzelf die rol niet opnemen:

“Ja je hebt gewoon mensen die makkelijker samenwerken, netwerken en contacten leggen. Je moet dat ergens bijhouden. Ja, ik vergeet snel namen... Je moet iemand hebben die er goed in is om dat te verzamelen en dat bij te houden. Maar lijsten aan te leggen is het ook niet ... Je kan niet anders. Ik kom graag in andere organisaties, maar ik ben zelf geen goeie omdat allemaal bij te houden.”

De jobcoach werkt graag samen met andere organisaties, maar ziet zichzelf niet als de persoon om deze samenwerkingsverbanden te structureren. Het is volgens de jobcoach echter wel belangrijk om te investeren in deze samenwerkingen.

4.2.4.1.3. Hoeveelheid administratie

In enkele interviews kwam naar dat de jobcoaches met een ongerustheid zitten op het gebied van administratie en werkdruk:

“Onze aantallen gaan steeds omhoog en we moeten elk jaar meer cliënten begeleiden met evenveel tijd. Vijf jaar geleden had ik voor een fulltime veertien à vijftien cliënten in begeleiding, nu twintig.”

De jobcoach vindt het erg dat ze minder tijd heeft om effectief te coachen op de werkvloer. Ze heeft het gevoel dat ze de mensen minder goed kan leren kennen en dat het minder goed lukt om een band op te bouwen met de cliënten. Ze gaat verder door te kijken naar de toekomst:

“Cliënten vinden het leuk dat je dat allemaal meedoet (op de werkvloer) en dat schept ook wel een band. Ik hoop dat we daar wel nog genoeg tijd voor gaan krijgen. Ook in de toekomst. Want je weet niet wat ze allemaal gaan beslissen en ik zou het erg vinden, moest dat niet meer kunnen. Moest ik de mensen alleen nog hier kunnen zien of op een evaluatie. Dat is allemaal heel formeel en het zijn juist die formele momenten of op de werkvloer wanneer je een band kan creëren.”

Een andere jobcoach deelt haar bezorgdheid als ze nadenkt over de mogelijkheden om generalistisch te werken:

“Dat gaat misschien de beperking naar de toekomst zijn: meer cliënten, meer uitstroom,... Dat kwantitatieve gaat in elke organisatie wat naar voor gaan komen. Ik denk dat het in de toekomst een grotere beperking zal zijn dan dat het momenteel is. Ik denk dat er nu een grote openheid is om dat te doen (generalistisch werken)...”

De jobcoach zegt dat er op dit moment een groot draagvlak is om generalistisch te werken. Zij denkt dat dit draagvlak in de toekomst minder groot zal worden omwille van de tendens om meer cliënten moeten te begeleiden.

4.2.4.1.4. Visie rond generalistisch werken

Uit de interviews komt naar voor dat sommige jobcoaches graag meer duidelijkheid willen over de verwachtingen van de eigen organisatie ten opzichte van generalistisch werken. Bij een jobcoach kwam dit ook aan bod tijdens dit deel van het interview:

“Op het organisatieniveau. Ja, ik vind voor een stukje die duidelijkheid: wat wordt er van ons verwacht. Een visie op organisatieniveau. Dat wij als jobcoach weten wat er op dat domein van ons verwacht wordt. Want ge kunt dat als individu wel willen of zeggen, maar daarmee... Dat is een druppel op een hete plaat, om het zo te zeggen. Ik zie zo’n dingen dan liever structureler aangepakt.”

De jobcoach wil op organisatieniveau een visie rond generalistisch werken. Voor haar is het belangrijk om te weten wat van haar verwacht als zij de cliënt wil ondersteunen op andere domeinen dan werk. Verder in het interview stelt de jobcoach:

“Een stukje een algemeen kader: wat wordt er van ons verwacht. Je zit tussen een spanningsveld van werken naar werk en de beperkte tijd. Je wil op het tempo van de cliënt werken en met de levensdomeinen rekening houden. In hoeverre wordt er van ons verwacht dat we generalistisch werken. Ik kan dat persoonlijk wel belangrijk vinden of zien. Ik vind

persoonlijk dat er te veel versnippering is en dat we daar iets aan moeten doen. Maar ge kunt daar op eigen initiatief, als individu, niets aan doen. Ik vind vooral dat het beleidsmatig duidelijk moet zijn, één op organisatieniveau en idealiter boven de organisatie heen. Dat mis ik vooral.”

De jobcoach wil graag duidelijkheid over wat van haar verwacht wordt als cliënten ondersteuningsnoden op andere levensdomeinen hebben. Ze mist een visie rond generalistisch werken. Ideaal gezien zou dit kader van boven de organisatie komen, maar zeker wil de jobcoach deze richtlijnen vanuit de organisatie zelf ontvangen.

4.2.4.1.5. Belang van collega's en werkomgeving

Tijdens een interview nam een jobcoach de gelegenheid om het belang van de collega's en de werkomgeving te benadrukken. Belangrijk om aan te geven: de jobcoach geeft geen commentaar, maar benadrukt dat zij veel steun krijgt van haar collega's:

“Wat je ook nodig hebt als jobcoach is een goed team en een goede teamcoach. Als klankbord, om inspiratie op te doen of om cliënttrajecten eens objectief te bekijken. Eens alles op een rijtje zetten. Goede collega's waarbij je af en toe eens kan en mag ventileren...”

De jobcoach gaat verder door te stellen dat zij veel waarde hecht aan haar collega's en teamcoach. Het is belangrijk dat een teamcoach aanvoelt wanneer een jobcoach het even moeilijk heeft en daar op inspeelt. Het werken met deze specifieke doelgroep is niet vanzelfsprekend. Veel cliënten krijgen te maken met moeilijke situaties. Het is niet vanzelfsprekend voor een jobcoach om dit los te laten als je naar huis gaat. De collega's kunnen ervoor zorgen dat je tijdens zware momenten je gevoelens kan ventileren. De jobcoach sluit af door te stellen dat men deze job niet kan volhouden zonder een goed team en goede teamcoach.

4.2.4.2. Aanpassingen tussen organisaties

Verder in de interviews hebben we de jobcoaches gevraagd wat er tussen organisaties nodig is om meer generalistisch te werken op mesoniveau. Hieronder geven we een overzicht van de antwoorden van de jobcoaches.

4.2.4.2.1. Kennis van elkaars organisatie

Volgens de jobcoaches begint een goede samenwerking tussen organisaties met voldoende kennis over elkaars werking:

“Wat is daar voor nodig? Ik denk wat wederzijdse kennis. Wat ik belangrijk vind, is om te weten wat zij doen. Dus neem ik aan dat het omgekeerd ook belangrijk zal zijn. Dat zij weten wat wij doen. Dat we het terrein goed kennen en weten: daar is de grens. Vaak kunnen we elkaar

tegenmoet komen of wat complementair zijn. Dan hebt ge informatie nodig of basiskennis van de organisatie.”

Om generalistisch te werken op mesoniveau is het belangrijk dat organisaties weten welke opdracht de anderen vervullen. Ze moeten elkaars werkingsterrein kennen om te weten op welke manier ze een toegevoegde waarde kunnen zijn voor elkaar. In een ander interview wordt gesproken over openheid tussen de organisaties:

“Ik denk vooral een openheid zodat partners weten waar je mee bezig bent... Er zijn vaak nieuwe projecten, nieuwe veranderingen. Het is wel belangrijk om te blijven investeren. Als VDAB of GTB naar ons doorverwijst, dat ze correct kunnen doorverwijzen en weten wie De Ploeg is. Dat ze de juiste info hebben.”

Meer openheid tussen organisaties kan zorgen voor efficiëntere doorverwijzingen. Op die manier wordt er beter generalistisch gewerkt op mesoniveau. Volgens een jobcoach is de werking van de grote organisaties zoals OCMW en VDAB beter gekend door de jobcoaches, maar ontbreekt de kennis van de kleine organisaties. De ontbrekende kennis over deze organisaties wordt gezien als een knelpunt:

“Ik denk soms wat onduidelijkheid of miscommunicatie. Is dit de beste organisatie voor mijn cliënt? Ik denk dat die organisatie kan helpen, maar dan ben ik niet honderd procent zeker van wat deze organisatie doet.”

Het is frustrerend als een jobcoach en een cliënt stappen zetten naar een organisatie om dan te horen dat de cliënt niet voldoet aan de instapvoorwaarden van de organisatie. De jobcoach stelt dat het belangrijk is om deze onduidelijkheid over elkaars werking tegen te gaan. Volgens haar kan De Ploeg meer toenadering zoeken tot deze organisaties. Hieronder gaan we verder met het volgende thema. Dit deel heeft betrekking op het contact tussen verschillende organisaties.

4.2.4.2.2. Contact met andere organisaties

De jobcoaches stellen dat meer kennis over andere organisaties ervoor kan zorgen dat er meer generalistisch gewerkt wordt op mesoniveau. In de interviews beschrijven de jobcoaches hoe het mogelijk is om meer wederzijdse kennis tussen organisaties te krijgen. Volgens de jobcoaches krijg je deze wederzijdse kennis door onderling contact:

“We hebben veel meer intersectorale partnerschappen of samenwerkingen nodig. Zorgen dat je elkaar goed kent. Eigenlijk weten we dikwijls niet naar wie we doorverwijzen, omdat we die niet goed kennen... Maar als je dat echt goed wilt doen dan moet je warme overdracht kunnen doen. En als je warme overdracht wilt doen, dan moet je elkaar kennen.”

Het is belangrijk dat mensen van organisaties die samenwerken, elkaar kennen. Verder in het interview spreekt de jobcoach over de anderen ontmoeten. Zij vindt dat dit te weinig wordt gedaan en denkt dat het komt omdat mensen de meerwaarde er niet van inzien:

“Ja, dat gebeurt niet he. Maar waarom gebeurt dat niet? Ik weet dat niet. Omdat niet iedereen daar het belang van in ziet. Of omdat mensen en organisaties het gevoel hebben dat het tijdsverspilling is om niet met de cliënten bezig te zijn.”

De jobcoach vindt het heel belangrijk om te investeren in samenwerkingsverbanden. Volgens haar zouden organisaties meer rond de tafel moeten zitten om na te denken hoe ze bepaalde problemen aan kunnen pakken. Een jobcoach stelt dat het belangrijk is om contact te zoeken met organisaties die je nog niet kent, maar dat het evenzeer belangrijk is om aandacht te besteden aan de organisaties waarmee je reeds hebt samengewerkt. Op die manier onderhoud je bestaande contacten. Volgens de jobcoaches kan je op verschillende manieren investeren in het contact met andere organisaties.:

“Ik denk dat het belangrijk is om naar openingsdagen, vormingsmomenten, jurymomenten en panels te gaan. Zodat er een blijvend contact is. Ook buiten dat. Ik hoorde deze week nog een jobcoach zeggen: Oh mijn cliënt doet hier in de buurt vrijwilligerswerk binnen samenlevingsopbouw, is het niet interessant dat wij daar eens naartoe gaan om De Ploeg voor te stellen.”

Door effectief op bezoek te gaan bij andere organisaties of elkaar in het echt te ontmoeten op studiedagen of openingsdagen, leer je de andere organisaties en hun medewerkers beter kennen. In een interview spreekt een jobcoach over mensen van de Woonhaven die op rondleiding zijn geweest binnen De Ploeg. Ook al vraagt ze zich af of deze rondleiding zal leiden tot een betere samenwerking, toch is de jobcoach ervan overtuigd dat contact met partnerorganisaties belangrijk is. Door laagdrempelig te werken, kan je als jobcoach investeren in het contact met andere organisaties:

“Je moet ook een heel laagdrempelige aanpak hebben naar andere organisaties toe. Soms als je met iemand belt, denk je: oh, dat is een toffe. Dat was een tof telefoongesprek. Gewoon omdat zij... Ja, ik weet het niet. Omdat zij goed klinken en vlot zijn”

De jobcoach geeft aan dat zij de manier waarop er gecommuniceerd wordt, belangrijk vindt. Als je een vlot gesprek hebt met een medewerker van een andere organisatie, ben je meer geneigd om opnieuw toenadering te zoeken. Een jobcoach ziet het voorgaande als een knelpunt bij de samenwerking met andere organisaties:

“Ik vind dat het contact soms heel hard afhangt van één contactpersoon of van een ervaring die je hebt gehad. Als je bijvoorbeeld al een keer het gevoel had: het blijft hangen of er komt niets. Dan zijn die (medewerkers), voor mij een tijdje afgeschreven. In het omgekeerde geval ook. Je kan een super goede contactpersoon hebben en dan loopt dat kei-vlot. Dan heb je heel veel contact met die organisatie. Er hangt heel veel af van het individu dat aan de lijn hangt. Is dat positief dan is dat goed, is dat negatief dan is dat misschien wel een gemiste kans. Maar wat is er aan te doen, dat weet ik niet.”

Volgens de jobcoach hangt een goed contact met een andere organisatie vaak af van de medewerker met wie je in contact komt. Het lijkt een andere jobcoach interessant om een vaste contactpersoon te hebben:

“Ja gewoon een samenwerkingsverband. Dat wij iemand hebben om aan te spreken. Zodat er een verkennend gesprek kan zijn. Dat als er een nood is, dat wij bij iemand terecht kunnen. Hoeveel keer dat ik al gebeld heb naar VAGGA en naar CAW. Dit als jobcoach. Laat staan dat je een cliënt bent die weinig belwaarde heeft en daar de ganse tijd aan de lijn moet hangen. Dat is gewoon niet laagdrempelig.”

In het interview stelt de jobcoach vaak moeite te hebben om cliënten vlot door te verwijzen naar therapeutische diensten. Voor een cliënt is het niet gemakkelijk om de stap richting therapie te zetten. Eens cliënten zich klaar voelen om de stap te zetten, worden zij en de jobcoaches vaak geconfronteerd met wachtlijsten en moeilijke administratie. De jobcoach zou graag een contactpersoon hebben om cliënten vlotter door te verwijzen. Het belang van een goede contactpersoon komt ook terug in een ander interview. De jobcoach spreekt over een samenwerking met medewerkers van VDAB:

“Ja dat heeft ook met vertrouwen te maken. Eigenlijk hebben organisaties ook vertrouwen nodig in elkaar en daarvoor heb je contact nodig. Als je kijkt naar de samenwerking met de VDAB. Hoe dat het daar eigenlijk is gegaan. Uiteindelijk werk je daar op een kei-goede manier mee samen. Dat is gewoon omdat er zoveel contact is geweest.”

De jobcoach stelt dat bij een goede samenwerking veel contact en wederzijds vertrouwen nodig zijn. Daarnaast is het volgens de jobcoach belangrijk om open te communiceren. Als je dit niet doet is het moeilijk om op een constructieve manier samen te werken.

4.2.4.2.3. Andere ingesteldheid

In dit laatste onderdeel over de aanpassingen tussen organisaties die nodig zijn om meer generalistische te werken op het mesoniveau, geven we een quote waarin wordt opgeroepen tot een

andere ingesteldheid. De onthaalcoach beschrijft een situatie waarbij iemand aanschuift bij het ziekenfonds voor een terugbetaling van een doktersbriefje:

“Heel veel medewerkers kijken naar hun eigen (vakgebied), waarom mensen bij hen aankloppen, maar horen de (echte) vraag van de mensen niet. Ik zeg niet dat het altijd kan, want soms staat daar 50 man. Maar niemand stelt de vraag: is er nog iets waar ik u mee kan helpen? Ik denk dat heel veel instanties heel specifiek werken en daardoor niet altijd die informatie hebben. Ik zeg niet dat je altijd kunt helpen, maar ik denk dat daar het grote hiaat in het systeem zit. Heel goed, heel veel specialisten, ... maar dan stopt het wel voor de anderen he. Want dan wil dat zeggen dat mensen dan altijd moeten shoppen en dat ze dan 5 mensen nodig hebben die hen ondersteunen. Maar dat niemand erboven zit, die alles coördineert en ik denk dat dat heel belangrijk is.”

In deze quote pleit de onthaalcoach voor een meer generalistische aanpak. Ze geeft aan dat sommige mensen een andere benadering nodig hebben. Deze mensen zijn meer gebaat met een medewerker die breder kijkt dan zijn vakgebied. Als alle organisaties specialistisch werken, zullen sommige mensen door de mazen van het net glippen. De quote behelst de kernboodschap van ons project ‘Generalistisch Werkt’. Sommige mensen zijn gebaat met hulpverleners of begeleiders die breder kijken en nagaan of cliënten ook op andere gebieden ondersteuning kunnen gebruiken.

4.2.4.3. Besluit

Met zicht op het tweede jaar van ons project hebben we de jobcoaches gevraagd of zij suggesties hadden om meer generalistisch te werken op mesoniveau. We zijn nagegaan wat er volgens hen nodig is binnen de organisatie en tussen organisaties.

Binnen de organisatie is het volgens de jobcoach belangrijk om de kennis over andere organisaties te bundelen en te structureren. Nu is deze informatie verspreid over de verschillende jobcoaches en kost het vaak veel moeite om een geschikte organisaties te vinden voor een cliënt. Het lijkt de jobcoaches interessant om een personeelslid in te zetten voor deze opdracht. Deze generalistische ‘expert’ zou andere jobcoaches kunnen bijstaan bij het contact met andere organisaties. Het is verder belangrijk dat al de jobcoaches op de hoogte zijn van de nieuwe diensten en projecten van de organisatie. Op die manier is het mogelijk om correct te communiceren met andere organisaties. In de interviews spreken de jobcoaches over een groeiende tendens om meer cliënten te begeleiden. Daarnaast groeit de hoeveelheid administratie die zij moeten uitvoeren. Beide evoluties zorgen dat zij minder toekomen aan het effectieve jobcoachen. Een jobcoach vreest dat het draagvlak om generalistisch te werken zal verdwijnen als deze tendensen blijven aanhouden. Om generalistisch te werken, hebben sommige

jobcoaches behoefte aan een explicietere visie of aan een expliciet kader. Zij vinden het belangrijk om te weten wat de organisaties van hen verwachten om te ondernemen op de andere levensdomeinen. Een jobcoach zegt dat dit kader ideaal gezien van boven de organisatie komt, maar stelt dat ze deze richtlijnen zeker van uit de organisatie zelf verwacht. Ten slotte stelt een respondent dat je het werk als jobcoach pas naar behoren kan doen als je een goed team hebt. In het interview geeft ze aan veel waarde te hechten aan haar collega's en teamcoach.

De jobcoaches stellen dat een goede samenwerking tussen organisaties begint met voldoende kennis over elkaars werking. Zo weten medewerkers van de ene organisatie voor welke diensten zij medewerkers van een andere organisatie kunnen contacteren. Als ze weten wat elkaars werkingsterrein is, kunnen ze een toegevoegde waarde betekenen. De jobcoaches spreken ook over het belang van openheid tussen organisaties. Openheid kan zorgen dat zij betere doorverwijzingen kunnen doen. Om tot wederzijdse kennis van elkaars organisatie te komen, is het belangrijk dat medewerkers van verschillende organisaties elkaar ontmoeten. De jobcoaches geven aan dat je bestaande contacten moet onderhouden en daarnaast moet inzetten op nieuwe samenwerkingen. Het gebeurt volgens de jobcoaches te weinig dat organisaties rond de tafel gaan zitten. Verder lijkt het de jobcoaches interessant om met vaste contactpersonen te werken. Dit zou zorgen voor vlottere samenwerkingen met andere organisaties. In een interview stelt een jobcoach dat sommige cliënten meer gebaat zijn met hulpverleners en organisaties die breder kijken dan hun vakgebied. Er is een andere ingesteldheid nodig om de zwakkere cliënten op een meer geschikte manier te begeleiden. Een meer generalistische ingesteldheid kan ervoor zorgen dat deze cliënten een betere ondersteuning krijgen.

4.2.5. Besluit analyse van de interviews van de jobcoaches

In bovenstaande uiteenzetting hebben we een analyse gemaakt van de interviews die we afnamen van een team van jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering. Deze bevraging van de jobcoaches stond in het teken van de evaluatie van de eerste versie van de methodiek 'Generalistisch Werkt', maar heeft daarnaast nog veel meer nuttige inzichten opgeleverd. Hieronder geven we een overzicht van de resultaten en doen enkele aanbevelingen.

In de analyse zien we dat de jobcoaches een uitgesproken mening hebben over wat generalistisch werken betekent. Voor de jobcoaches staat generalistisch werken voornamelijk voor integraal werken, ze houden rekening met de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Daarnaast zien ze generalistisch werken als het investeren op het mesoniveau. De jobcoaches betrekken andere organisaties om het traject van de cliënt te optimaliseren of verwijzen de cliënt door naar meer gespecialiseerde diensten. Verder betekent generalistisch werken dat de cliënt participeert aan zijn

traject, dat de jobcoaches uitgaan van een rechtenbenadering en dat ze bewust zijn van het mogelijke verschil in referentiekader met de cliënt.

De jobcoaches vinden het belangrijk om integraal te werken en rekening te houden met de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Al deze levensdomeinen zijn onderling verbonden en beïnvloeden elkaar. Om een cliënt op een succesvolle manier te begeleiden, is het noodzakelijk om verder te kijken dan het domein werk. Door integraal te werken krijgen jobcoaches een breder beeld van de cliënt en hebben ze meer kans om noden van de cliënten op te merken. Zicht krijgen op deze noden, vormt een belangrijke voorwaarde om de gepaste ondersteuning te bieden of om cliënten juist door te verwijzen naar andere diensten.

De analyse van de interviews toont dat er een draagvlak is voor de generalistische basishoudingen die we hebben opgenomen in onze methodiek 'Generalistisch Werkt'. De jobcoaches weten wat de basishoudingen betekenen en maken er gebruik van tijdens de contacten met cliënten. In de interviews zien we dat sommige jobcoaches de basishoudingen uitgebreider omschrijven dan andere. Deze verscheidenheid in omschrijvingen zien we als een verschil in de manier waarop de jobcoaches invulling geven aan de basishoudingen.

We plaatsen de basishoudingen op een continuüm en onderscheiden een minimale en maximale invulling. In tabel 3 geven we per basishouding de minimale en maximale invulling van de basishouding zoals die in de interviews naar voor zijn gekomen.

Tabel 3: 'De minimale en maximale invulling van de basishoudingen'

Minimale invulling	Maximale invulling
Participatie	
De jobcoach vraagt de cliënt naar zijn/haar mening over voorgestelde trajectstappen.	De cliënten nemen actief deel aan de trajecten door mee na te denken. Ze komen zelf met voorstellen voor nieuwe trajectstappen.
Positieve krachtenbenadering	
Kijken naar wat cliënten kunnen en waar ze goed in zijn en dit als vertrekpunt beschouwen.	Cliënten benaderen in hun krachten. Tijdens gesprekken cliënten bevestigen in wat ze goed doen. Inspanningen leveren om zelfvertrouwen te creëren bij de cliënten, zelfs als je ervaart dat het proces moeilijk loopt. Werken aan zelfvertrouwen is een proces en geen eindpunt.

Vertrouwensrelatie	
Ter beschikking staan van cliënten en aandacht hebben voor hun privacy. Cliënten moeten op je kunnen rekenen.	Zorgen dat de cliënten zich veilig voelen om moeilijkheden aan te geven. Waarderend zijn en laten zien dat je het potentieel in hen ziet, maar het ook aangeven als er werkpunten zijn. Een vertrouwensband opbouwen en duidelijkheid hangen heel erg samen. Als je wil dat cliënten je vertrouwen, dan moet je duidelijk zijn over de wederzijdse verwachtingen en het verloop van het traject. Het creëren van duidelijkheid begint vanaf het eerste gesprek.
Op maat en op tempo	
Niet elke vraag is hetzelfde, iedereen heeft een andere aanpak nodig.	Bewust zijn dat iedere cliënt een ander tempo heeft. Voor sommige cliënten moet je trager gaan dan voor andere. Soms moet je cliënten wel durven afremmen. De cliënten kansen geven om succeservaringen op te doen, ook al moet je daardoor trager gaan dan je zou willen. Aftoetsen wat de cliënten verwachten van het traject en waar hun prioriteiten liggen. Nagaan of de cliënten mee zijn met het verloop van het traject. De begeleidingsstijl aanpassen aan de cliënt.
Rechtenbenadering	
Benadrukken dat cliënten rechten hebben. Op zoek gaan naar administratieve rechten die (nog) niet zijn uitgeput (werkloosheidsuitkering, leefloon).	Preventief werken om zicht te krijgen op mogelijke noden op andere levensdomeinen. Rechten van de doelgroep hangen heel nauw samen met de noden van de cliënt. Ook als de cliënten aangeven dat er geen noden zijn, is er toch al een eerste keer gesproken over de rechten van de cliënten. Proberen de cliënt in te lichten en mee te krijgen in de gedachtegang van de rechtenbenadering. Rechten dienen

	<p>gerealiseerd te worden op die domeinen waarin de cliënt noden ervaart. Het is noodzakelijk om hiervoor extra stappen op te nemen in het trajectplan.</p>
<p>Referentiekader</p>	
<p>Beseffen dat cliënten een andere achtergrond hebben.</p>	<p>De cliënten hebben vaak een andere achtergrond dan jezelf. De jobcoach verkent deze achtergrond op maat van de cliënt met respect voor diens privacy. Daarnaast vertrek je vaak vanuit je eigen achtergrond of denkpatroon. Als er zich moeilijkheden voordoen in het traject omwille van handelingen van cliënten, is het interessant om na te gaan waarom zij deze handelingen stellen. Het is mogelijk om dit te bevragen bij cliënten (op maat). Het is niet nodig om hetzelfde te denken als de cliënten, maar je kan op zoek gaan naar of aandacht hebben voor het waarom iemand een bepaalde overtuiging of een gevoel heeft. Op die manier krijg je meer inzicht in hoe cliënten denken en dat is nuttig om weten.</p>
<p>Actief luisteren</p>	
<p>De cliënten hun verhaal laten doen zonder hen te onderbreken of hen in en bepaalde richting te sturen met suggestieve vragen. Nagaan of je alles goed begrepen hebt.</p>	<p>De cliënten laten merken dat je gehoord hebt wat ze vertellen. Zorgen dat ze zich op hun gemak voelen en hen uitnodigen om te vertellen. Dieper ingaan op belangrijke informatie uit het verhaal van de cliënten en bijvragen stellen. Ook op een non-verbale manier aangeven dat je aan het volgen bent.</p>

We vinden het reeds een goede zaak dat de basishoudingen in de praktijk worden toegepast, maar de manier waarop invulling wordt gegeven aan de basishoudingen varieert nog tussen de verschillende jobcoaches. In het schema zien we dat er een groot onderscheid is tussen de minimale en maximale

invulling van de basishoudingen. Hoewel het voor cliënten reeds gunstig is dat jobcoaches uitgaan van de minimale invulling van de basishoudingen, mikken wij met ons project op de maximale invulling van de basishoudingen. Het bovenstaande schema kan voor de jobcoaches een hulpmiddel zijn om deze maximale invulling om te zetten in de praktijk. Verder ambiëren we ook een maximale invulling van generalistisch werken. Net als bij de basishoudingen bieden we in tabel 4 een overzicht van hoe in de interviews generalistisch werken een minimale en maximale invulling krijgt.

Tabel 4: ‘De minimale en maximale invulling van generalistisch werken’

Generalistisch werken	
Minimale invulling	Maximale invulling
Oog hebben voor meer levensdomeinen dan werk alleen omdat al de domeinen samenhangen en elkaar beïnvloeden.	Een brede bril opzetten en naar de cliënten in hun geheel kijken. Hen niet enkel zien als werkzoekenden. Rekening houden met de verschillende levensdomeinen. Weten dat deze levensdomeinen een invloed kunnen hebben op het functioneren van de cliënten en op de trajecten naar werk. Ruimte bieden aan de cliënten om te spreken over zaken die niet enkel met werk te maken hebben. Samen met de cliënten nadenken of het nodig is om andere organisaties en hulpverleners te betrekken en indien nodig die ook effectief erbij betrekken.

Zoals eerder vermeld in het besluit stellen de jobcoaches dat het belangrijk is om integraal te werken. Uit de analyse van de interviews kunnen we afleiden dat de jobcoaches al veel meer doen dan enkel oog hebben voor de levensdomeinen. We moedigen dit aan en nodigen de jobcoaches uit om te streven naar een maximale invulling van generalistisch werken. We zien in de analyse dat het draagvlak voor een maximale invulling van generalistisch werken aan het groeien is. Het project ‘Generalistisch Werkt’ heeft een generalistisch proces in gang gezet bij de jobcoaches. Zij zetten vaker een brede bril op en geven de cliënten meer ruimte om te spreken over de andere levensdomeinen.

De analyse toont echter ook dat sommige jobcoaches het moeilijk hebben om te bepalen hoever te gaan op deze levensdomeinen. We bespraken meerdere keren het gemis van een generalistisch kader of een generalistische visie. De jobcoaches willen generalistisch werken om de cliënten vooruit te

helpen in hun leven, maar merken dat dit soms wringt met hun specialistische functie. Het lijkt ons daarom interessant om vanuit de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) duidelijkheid te scheppen over de verwachtingen rond generalistisch werken. Een duidelijk kader of een heldere visie kan ervoor zorgen dat het dubbele gevoel bij generalistisch werken verdwijnt. Hoewel we beseffen dat de begeleiding van cliënten op maat dient te gebeuren, stellen we de belangen van de doelgroep voorop en pleiten voor een visie die uitgaat van een maximale invulling van generalistisch werken.

Uit de analyse komt naar voor dat naast een duidelijke visie rond generalistisch werken de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) ook op andere manieren de jobcoaches kunnen ondersteunen om generalistisch te werken. Het beperken van de administratieve last kan ervoor zorgen dat jobcoaches meer tijd zullen investeren in de begeleiding van cliënten, zowel op het domein van werk als op andere domeinen. Daarnaast komt uit de analyse naar voor dat jobcoaches gebaat zouden zijn met meer kennis over de werking van andere organisaties. Door te zorgen voor een gestructureerd overzicht van mogelijke partners en hun werking, kunnen de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) de jobcoaches ondersteunen bij het generalistisch werken. De jobcoaches stellen voor om een medewerker vrij te stellen om een generalistische functie op te nemen. Deze medewerker kan zijn of haar collega's bijstaan bij cliënten met ondersteuningsnoden op andere levensdomeinen. Verder kunnen de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) de samenwerking met anderen ook stimuleren door in te zetten op partnerschappen. Een vaste contactpersoon bij een partnerorganisatie zou voor vlottere doorverwijzingen van cliënten kunnen zorgen.

Ten slotte heeft de analyse van de interviews aangetoond dat onze instrumentenlijst nuttige hulpmiddelen bevat om generalistische gesprekken te voeren. De jobcoaches stellen dat de instrumenten duidelijk zijn en hechten veel waarde aan de visuele dimensies. De instrumenten lenen zich er toe om nieuwe informatie te bekomen, informatie te bundelen en om verbanden aan te tonen in het verhaal van de cliënt. Om de instrumenten beter onder de knie te krijgen, nodigen we jobcoaches uit om er effectief mee aan de slag te gaan. Net als bij de instrumenten kan men zich de specifieke manier van werken van een methodiek pas eigen maken als men die inoefent.

Het is aan iedere jobcoach om de generalistische tendens binnen De Ploeg en Weerwerk Activering verder te zetten. Daarnaast is het aan de organisaties om na te gaan op welke manier ze deze manier van werken kunnen aanmoedigen. Met het project 'Generalistisch Werkt' zullen we verder op zoek gaan naar manieren om de jobcoaches te ondersteunen bij het generalistisch werken. Deze analyse heeft ons al enkele interessante pistes voor het tweede projectjaar bezorgd.

4.3. Analyse van de interviews met cliënten

In het kader van het ESF-project 'Generalistisch Werkt' hebben we zes cliënten van De Ploeg en twee van Weerwerk Activering geïnterviewd. We hebben vragen gesteld over hun begeleiding naar werk en gepolst naar algemene aandachtspunten voor een goede jobcoach. Deze bevraging van de cliënten kaderde in de evaluatie van de eerste versie van de methodiek 'Generalistisch Werkt' en bijhorende instrumentenlijst. De algemene doelstelling van de interviews was na te gaan wat cliënten belangrijk vinden tijdens een begeleiding. Op deze wijze onderzoeken we waaraan jobcoaches aandacht moeten besteden tijdens een begeleiding.

We hebben de cliënten gevraagd om aandachtspunten voor een goede jobcoach aan te brengen. We vroegen hen waaraan een goede jobcoach aandacht moet besteden tijdens de begeleiding van cliënten. De geïnterviewden kregen de mogelijkheid om vrij te antwoorden en formuleerden verschillende aandachtspunten. Nadien stelden we verscheidene bijvragen om een duidelijk zicht te krijgen op deze aandachtspunten. Verder hebben we de cliënten feedback gevraagd over de instrumenten uit onze instrumentenlijst.

Met het oog op het aanbrengen van de nodige aanpassingen aan de methodiek 'Generalistisch Werkt' maken we een analyse van deze interviews. Hieronder schetsen we de standpunten en opvattingen van de geïnterviewde cliënten. Nadien besluiten we met een overzicht van de belangrijkste bevindingen van deze analyse. Ten slotte doen we een poging om de resultaten van deze analyse te koppelen met de resultaten van de analyse van de interviews van de jobcoaches.

4.3.1. Belangrijke aandachtspunten voor jobcoaches

De cliënten die we interviewden zijn om verschillende redenen in begeleiding naar werk. Om hen toch onder eenzelfde noemer te plaatsen, kunnen we stellen dat zij allemaal moeilijkheden ondervinden om aan een job te geraken. Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten positief staan tegenover de begeleiding van de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering. Deze ondersteuning brengt hen niet alleen een stap dichterbij werk, maar ook dichterbij een volwaardige deelname aan de maatschappij. Het traject naar werk en de effectieve tewerkstelling geven hen de kans om te participeren aan het sociaal leven. Daarnaast biedt het traject sommige cliënten de mogelijkheid om zich te ontdoen van de vooroordelen en het stereotype beeld waarmee zij in het dagelijks leven te maken krijgen.

In onze methodiek 'Generalistisch Werkt' beschrijven we enkele basishoudingen van een generalistische jobcoach. We stellen in de methodiek dat het voor jobcoaches belangrijk is om deze basishoudingen toe te passen. Tijdens de interviews zijn we nagegaan waaraan cliënten belang

hechten als zij begeleid worden. We onderzochten waarmee een goede jobcoach rekening moet houden volgens de cliënten. Op die manier proberen we een koppeling te maken met de basishoudingen die we beschrijven in onze methodiek. Hetzelfde hebben we reeds gedaan door jobcoaches te interviewen en hen te vragen waarmee een goede jobcoach rekening moet houden.

We spreken in (dit deel van) de analyse echter niet over basishoudingen, zoals we deden bij de analyse van de interviews van de jobcoaches. De jobcoaches die we interviewden, beschikten over voorkennis aangaande competenties en vaardigheden die belangrijk zijn bij het begeleiden van cliënten. Bij hun argumentatie gebruikten zij vakjargon en hanteerden ze specifieke begrippen en concepten. De manier waarop de cliënten over competenties en vaardigheden spraken, was minder afgelijnd. Zij gebruikten in mindere mate specifieke begrippen of concepten. Daarom maken we een onderscheid tussen basishoudingen en aandachtspunten en kiezen we ervoor, om bij deze analyse, de term ‘aandachtspunten’ te gebruiken.

Tijdens de interviews werd de cliënten gevraagd waaraan goede jobcoaches aandacht moeten besteden tijdens de begeleiding of waarmee jobcoaches rekening moeten houden tijdens de begeleidingsgesprekken met cliënten. Op deze open vraag waren de cliënten vrij om te antwoorden wat zij wilden. Als cliënten zich beperkten tot één aspect of opmerking, werden ze aangemoedigd om verder na te denken en andere zaken aan te brengen. In alle interviews brachten de cliënten verscheidene aandachtspunten aan.

4.3.1.1. Het verhaal van de cliënt

Een eerste algemeen aandachtspunt is: het verhaal van de cliënt. Cliënten vinden het belangrijk dat zij kunnen vertellen over hun specifieke situatie. Iedere cliënt heeft een uniek verhaal met eigen krachten en capaciteiten, maar ook met noden en moeilijkheden. Het is van belang dat een jobcoach inzicht krijgt in de specifieke verhalen van de cliënten. Hieronder omschrijven we verscheidene aandachtspunten die betrekking hebben op ‘het verhaal van de cliënt’.

4.3.1.1.1. Luisteren

Om zicht te krijgen op de specifieke situatie van cliënten is het belangrijk dat jobcoaches aandacht besteden aan wat cliënten vertellen. Luisteren naar het verhaal van de cliënt is allereerst belangrijk voor het activeringstraject. Door te luisteren komt een jobcoach te weten waarom iemand werkzoekende is en waarom hij moeilijk aan een job komt:

“Waarom is die persoon hier? Hij is werkzoekende. Hoe komt het dat hij moeilijk aan een job geraakt? Spreekt hij de taal niet goed? Dan is het beter om taalcursussen te volgen. Is het

gezondheid gerelateerd zoals bij mij?... Wat is zijn specifieke situatie? Achterhalen van wat kan die persoon dan nog wel en wat kan die niet meer?"

Door aandachtig te luisteren naar het verhaal krijgt een jobcoach zicht op de mogelijkheden en ondersteuningsnoden van de cliënt. In een interview stelt een cliënt dat jobcoaches door persoonlijke gesprekken zicht krijgen op wie de cliënt is en wat er nodig is binnen de begeleiding:

"Gewoon zien met wie dat ze bezig zijn natuurlijk. Ik heb al 26 jaar gewerkt. Ze mogen het mij allemaal uitleggen, maar veel dingen heb ik al gezien. Bij de groendienst is dat nu wel weer iets nieuws, daar heb ik natuurlijk hulp bij nodig..."

De cliënt geeft aan dat het belangrijk is dat jobcoaches weten met wie ze werken omdat iedereen een andere achtergrond heeft. Op basis van de verhalen van de cliënten kunnen de begeleidingstrajecten aangepast worden:

"Ja, dat was wel positief. Dat hebben we dan aangekaart. Het was de bedoeling dat ik buiten de pauzes naar het toilet kon. Ik mocht dan iemand oproepen van het bureau om mij eventjes te vervangen."

De cliënt heeft psychosomatische darmklachten en stelt in het interview dat de jobcoach goed naar zijn verhaal heeft geluisterd. Hierdoor hebben zij met de stageplaats afspraken gemaakt waardoor hij vrij was om op elk moment naar het toilet te gaan. Goed luisteren naar het verhaal van de cliënt is ook van belang bij het vinden van een passende job:

"Dat er dan samen gezocht kan worden naar de juiste job. Er kunnen dan al een aantal jobs geschrapt worden."

Door goed te luisteren naar het verhaal van de cliënt weten jobcoaches binnen welke sectoren er gezocht kan worden naar passende stageplaatsen en vacatures.

Tot nu toe hebben we ons beperkt tot het domein werk, maar het verhaal van de cliënt is breder dan dit domein. We stellen dan ook vast dat de jobcoach volgens de cliënt aandacht moet hebben voor de vele andere levensdomeinen waarop hij problemen of noden ervaart.

4.3.1.1.2. Andere levensdomeinen

Het aandachtspunt 'andere levensdomeinen' heeft betrekking op het bredere beeld van de cliënt. Dit aandachtspunt kunnen we linken met de integrale benadering van jobcoaches. Volgens de cliënten is het belangrijk dat jobcoaches oog hebben voor de verschillende levensdomeinen. De cliënten geven aan dat de verschillende levensdomeinen onderling verbonden zijn en elkaar wederzijds beïnvloeden:

“Voor mij betekent dat dat je ook aandacht hebt voor wat ik daarjuist... Niet alleen voor dat werk zoeken. Dat er ook eens over andere dingen gesproken wordt. Gaat het financieel goed? Gaat het goed met de relatie? Ik heb op het moment geen relatie, maar dat er ook af en toe wel eens... Alé, dat hangt allemaal zo een beetje samen vind ik.”

De cliënt vindt het belangrijk dat jobcoaches breder kijken dan werk alleen. Voor hem is het van belang dat een jobcoach polst naar de andere levensdomeinen, want die zijn allemaal met elkaar verbonden. Een integrale benadering van de cliënt is belangrijk om in te spelen op de onderlinge verbondenheid en afhankelijkheid van de verschillende levensdomeinen. Een andere cliënt geeft aan dat er best wel een link met werk blijft bestaan:

“In de eerste plaats toch wel werk-gerelateerd om dan samen... Hoe dat de werkzoekende toch graag een job wilt bekomen en waar dat die jobs zijn. Ja, dus eigenlijk vooral werk-gerelateerd. Welke jobs kan hij wel en welke niet. In welke sector wil hij tewerkgesteld worden en waar moet er rekening mee gehouden worden?”

Hoewel, volgens de cliënt, gesprekken met een jobcoach voornamelijk werk-gerelateerd moeten zijn, vindt hij het belangrijk dat jobcoaches breder kijken dan het domein werk. Zo is het volgens de respondent van belang om bij een zoektocht naar werk rekening te houden met het gegeven of een cliënt kinderen heeft. Als een cliënt kinderen heeft, moet er nagegaan worden of zij op school en terug thuis geraken. Door breder te kijken dan het domein werk en oog te hebben voor andere noden op de verschillende levensdomeinen, kan een jobcoach hiermee rekening houden en is het mogelijk om het begeleidingstraject aan te passen. In andere interviews vertellen cliënten ook over de onderlinge afhankelijkheid van de levensdomeinen. Deze onderlinge afhankelijkheid zorgt ervoor dat het relevant is dat een jobcoach en een cliënt hierover in dialoog gaan. Een cliënt stelt dat moeilijkheden in de thuissituatie tot uiting kunnen komen op de werkvloer:

“De verbouwingen zijn al een hele tijd aan het aanslepen is, natuurlijk brengt dat een hele hoop stress mee. Dat heeft een beetje een invloed naar het werk toe. Verbouwingen en al die dingen, uiteindelijk kan ik stress meenemen naar het werk. Het is dus eigenlijk belangrijk om mijn jobcoach te informeren.”

De cliënt vertelt over zijn thuissituatie en geeft aan dat hij stress krijgt van de verbouwingen bij hem thuis. Hij vindt het belangrijk om dit te delen met zijn jobcoach aangezien hij deze stress zou kunnen meenemen naar zijn stageplaats. Ook een andere cliënt geeft aan dat niet-werk-gerelateerde factoren een invloed hebben op de prestaties op de werkvloer. Noden of moeilijkheden die zich voordoen op

een bepaald domein kunnen een invloed hebben op andere domeinen. Zo kunnen volgens de cliënt bijvoorbeeld moeilijkheden in de thuissituatie leiden tot mindere prestaties op de werkvloer.

4.3.1.1.3. Gevoelens van de cliënt

Hierboven bespraken we de negatieve invloed die stress kan hebben op de prestaties op de werkvloer. Ook andere gevoelens hebben een invloed op het functioneren van cliënten, zowel op het werk als op andere domeinen. Een cliënt spreekt over aandacht voor 'de emotionele toestand van de mensen'. Hij stelt dat mensen die al een langere periode zonder werk zitten, gemakkelijk gedemotiveerd raken en het zoeken naar werk staken. Volgens hem is het aan een jobcoach om na te gaan of een cliënt gemotiveerd is om te solliciteren en om te werken. Indien zij de moed hebben laten zakken, moet een jobcoach de cliënten oppeppen en aanmoedigen om terug aan de slag te gaan. Volgens een cliënt kan een jobcoach cliënten motiveren door hen taken te geven:

“Ja, dat zal van persoon tot persoon afhangen. Gewoon door die taken te laten doen. Dat doet al wat, als er verwacht wordt van je moet dat doen. Ik denk dat de rest wel een beetje vanzelf gaat komen. Je krijgt een hoop taken zoals je CV in orde maken, je motivatiebrief opstellen,... In het begin is dat misschien wel moeilijker. Ik denk dat dan die moed wel terug een beetje vanzelf komt. Als je terug bezig bent, dat je dan terug in de running komt.”

De verandering van niets om handen hebben naar wel iets om handen hebben, is volgens de cliënt voldoende om terug gemotiveerd te geraken. De cliënt vindt het belangrijk dat een jobcoach interesse heeft in hoe het met een cliënt gaat en dit ook toont. Een jobcoach kan dat doen door expliciet te vragen of alles goed gaat:

“Je komt binnen en zegt: goedendag, hoe is het en hoe is het thuis? Dat moet niet lang zijn, dat moet niet veel zijn, maar dat er kort wordt uitgewisseld of alles goed is. Zijn er problemen dan kan er even dieper op worden ingegaan. Zijn er geen problemen, oké, vandaag gaan we de brief opstellen en gaan we dat doen... Zo vind ik dat.”

Door letterlijk te polsen naar hoe het met een cliënt gaat, kan een jobcoach achterhalen wat de gemoedstoestand van de cliënt is. Als een cliënt aangeeft dat er problemen zijn, dan kan een jobcoach er dieper op ingaan. Een andere cliënt stelt dat cliënten tijd moeten krijgen om moeilijke momenten te verwerken. Hij verwoordt dit als volgt:

“Ja, als jobcoaches zien dat een werkzoekende zich niet één keer, maar al een tijdje niet goed voelt en als werk zoeken niet prioritair is voor hem. Dat de jobcoach dan met hem een gesprek voert en zegt zou het niet goed zijn om psychische hulp te zoeken? Of met hem op zoek te gaan naar een andere dienst om dan dat probleem eventjes uit te klaren. Zich eventjes bezig te

houden met wat dat belangrijk is. Als hij zich terug goed voelt en gemotiveerd is om dan terug in het traject te komen en samen op zoek te gaan naar een job of een stage.”

De cliënt vindt het belangrijk dat een jobcoach de tijd neemt om na te gaan hoe cliënten zich voelen. De jobcoach kijkt op dat moment verder dan het domein werk. Volgens hem kan een jobcoach het aanvoelen of zien wanneer het minder goed gaat met een cliënt. Daarnaast is het mogelijk dat een jobcoach expliciet polst naar de gevoelssituatie van een cliënt zoals hierboven reeds werd aangegeven. Als een jobcoach een vermoeden heeft dat een cliënt zich slecht voelt, dan kan hij dit vermelden en aftoetsen of zijn vermoeden klopt. In het interview stelt de cliënt het volgende:

“Ja, als een persoon zich niet goed voelt in zijn vel is er een grote kans dat die op dat moment niet gemotiveerd is en ook niet gefocust op werk is. Dan kan de jobcoach zich beter bezig houden met andere mensen die dan wel gemotiveerd zijn om op zoek te gaan naar werk. Ik vind dat eigenlijk, ge zijt tijd in iemand aan het steken... Het is gewoon niet productief, ge zijt niet productief bezig.”

Deze cliënt denkt vanuit het standpunt van een jobcoach en geeft aan dat jobcoaches zich best bezighouden met cliënten die wel gemotiveerd zijn. In het interview gaat de cliënt verder en stelt hij dat een jobcoach in bovenstaande situatie een doorverwijzing naar een psycholoog kan adviseren zodat een cliënt op het welzijnsdomein de gepaste ondersteuning krijgt. Een cliënt krijgt dan best de tijd om na te denken en kan tijdens een volgend gesprek aangeven of hij deze stap wil zetten. De cliënt geeft aan dat je niemand kan verplichten om in begeleiding te gaan bij een psycholoog, de eindbeslissing ligt altijd bij de cliënt. Als een cliënt kiest voor psychologische begeleiding, dan moet hij, volgens deze cliënt, altijd terug kunnen keren naar de oorspronkelijke begeleiding door de jobcoach.

4.3.1.1.4. Lichaamstaal

Een element dat nauw samenhangt met ‘de gevoelens van de cliënt’ is het herkennen van lichaamstaal. Een cliënt stelt dat jobcoaches zich moeten aanpassen aan de personen die ze voor zich hebben. Volgens hem maakt het herkennen van lichaamstaal daar een belangrijk deel van uit. Als iemand zich niet goed voelt, moet een jobcoach luisteren naar de cliënt en aandacht besteden aan deze negatieve gevoelens. We vroegen op welke manier een jobcoach kan anticiperen op de gevoelens van de cliënt:

“Best door te herkennen als iemand zenuwachtig is en daar rekening mee houden.”

Nadien stelden we de vraag of het oké is dat een jobcoach expliciet vraagt naar de gemoedstoestand. De cliënt van de quote hierboven gaf dit antwoord:

“Misschien wel, maar het beste is het herkennen. Je kan zeggen dat je een vermoeden hebt dat er iets scheelt en dan mag je er misschien wel naar vragen, maar niet altijd expliciet. Voor mij zou dat moeilijk zijn geweest. Lichaamstaal herkennen is het belangrijkste. Het gaat over dingen opvangen en uzelf een gepaste houding geven. Ook het initiatief bij de cliënt zelf leggen: wat de cliënt zelf zou willen en vragen wat mogelijk is. Misschien zelf wel mogelijkheden op tafel leggen.”

Het is aan een jobcoach om te achterhalen wanneer een cliënt met negatieve gevoelens zit. Door de lichaamstaal van cliënten te herkennen, kan een jobcoach hierop inspelen en aangeven dat hij een vermoeden heeft dat iemand zich minder goed voelt. De cliënt geeft aan dat een jobcoach vragen mag stellen naar de gemoedstoestand van een cliënt, maar dan eerder op een minder directe manier. Verder stelt de cliënt dat het initiatief om over gevoelens te spreken bij de cliënten moet liggen. Een jobcoach kan een luisterende houding aannemen waardoor de cliënt uitgenodigd wordt om te vertellen. Tijdens een ander interview werd gevraagd op welke manier een jobcoach kan zien dat een cliënt persoonlijke moeilijkheden heeft:

“Ja, er zijn zoveel dingen: kleding, uiterlijk, lichaamstaal, manier van spreken, het al dan niet verdoken spreken, uitspreken, laten blijken via... Door te babbelen kan je wel merken dat er iets scheelt of te kort is. Ergens verbaal of niet-verbaal. Dat is moeilijk, ik weet niet hoe dat ge dat doet. Daarvoor worden die mensen opgeleid zeker.”

De cliënt gaat verder en stelt dat een jobcoach letterlijk kan vragen of cliënten met persoonlijke moeilijkheden kampen, maar hij moet ervoor waken dat hij niet indiscreet wordt. Volgens de cliënt is communicatie tussen mensen rijk aan informatie en bestaat er zoets als een emotionele dimensie van communicatie. Het vragen naar persoonlijke moeilijkheden is een delicaat gegeven, aldus de vermelde cliënt die ook vindt dat de lichaamstaal van een jobcoach belangrijk is aangezien die informatie biedt over deze persoon. We vroegen aan de cliënt wat een gepaste lichaamshouding van een jobcoach is:

“Ja, empathisch. Mensen in de ogen kijken. Ja, hoe doet ge zo iets. Misschien moet ge dat vragen aan mensen die in de zorg werken zoals verplegers of psychiaters. Empathisch zijn, maar toch afstand houden. Bij mij bijvoorbeeld, ik herinner mij nu een voorbeeld. Ik heb ooit medicijnen genomen tegen depressie en mijn jobcoach vroeg heel direct welke medicijnen dat waren, maar op een heel dwingende manier. Het is moeilijk om uit te leggen. Ik had direct het gevoel dat het geweten moest zijn. Per se ter controle of zoets. Ik vond dat niet aangenaam. Dat voedt het wantrouwen wel een beetje vind ik.”

De cliënt spreekt over wantrouwen ten aanzien van de jobcoach. Volgens hem had de jobcoach de vraag naar medicatie op een andere manier kunnen verwoorden waardoor ze minder aanvallend over zou gekomen zijn. Verder stelt de cliënt dat een jobcoach kan vermelden dat niets zal worden doorverteld van wat de cliënt zegt. Op die manier verzekert een jobcoach de privacy van een cliënt en op die manier kan je een wantrouwende cliënt ook geruststellen. De cliënt hecht veel belang aan de lichaamshouding van een jobcoach en aan onbewuste signalen die deze uitzendt. We vroegen hem of hij zou willen dat een jobcoach helemaal neutraal blijft op emotioneel gebied. De cliënt geeft aan dat dit onmogelijk is aangezien emoties menselijk zijn. Volgens de cliënt is het belangrijk dat een jobcoach een evenwicht vindt tussen empathie en afstandelijkheid.

4.3.1.1.5. Niet bemoeien

In de laatste quote van het vorige deel gaf een cliënt aan het gevoel te hebben ondervraagd te worden door zijn jobcoach. Diezelfde cliënt zei dat het belangrijk is voor een jobcoach om zicht te krijgen op de privé van cliënten, maar de manier waarop dit gebeurt, is volgens hem even belangrijk. Het is dus in orde als een jobcoach vragen stelt over de privésituatie¹ van een cliënt, maar daarbij gelden wel enkele nuances. Een belangrijke voorwaarde om te spreken over de privésituatie is dat een cliënt niet het gevoel krijgt dat een jobcoach zich wil bemoeien. De cliënt antwoordt het volgende op de algemene vraag naar aandachtspunten voor een goede jobcoach:

“Een onderzoek doen naar de situatie van de klant. In mijn geval is dat heel belangrijk dat men dat te weten komt, om mijn privésituatie te leren kennen. Wat niet wil zeggen dat het indiscreet moet worden.”

Volgens de cliënt moet een jobcoach een brede bril opzetten en nagaan hoe de cliënt in het leven staat. In het interview zegt de cliënt dat hij bij de groep cliënten hoort voor wie een stage heel belangrijk is. De cliënt ziet een stage als een mogelijkheid om terug deel te nemen aan het sociale leven. Door de brede bril op te zetten en te luisteren naar het verhaal van de cliënt, kan een jobcoach zicht krijgen op de nood aan sociale contacten van de cliënt. Binnen het begeleidingstraject kan er dan sneller ingezet worden op mogelijke stages. De cliënt geeft aan dat het voor jobcoaches belangrijk is om zicht te krijgen op de privésituaties van hun cliënten, maar dat zij niet opdringerig of te nieuwsgierig mogen zijn. Verder in het interview geeft de cliënt aan hoe een jobcoach ervoor kan zorgen dat hij niet indiscreet is:

¹ Lees: andere levensdomeinen dan werk.

“Misschien moet de vraag niet heel direct gesteld worden. Een jobcoach kan aangeven dat er een vermoeden bestaat ... Er kan misschien iets worden voorgesteld of het kan gewoon ter sprake worden gebracht ...”

De cliënt stelt dat hij wel eens het gevoel had ondervraagd te worden. Het leek alsof de jobcoach zich moeide met zijn privéleven en het viel de cliënt op dat zij vaak de waaromvraag stelde. In het interview zijn we verder ingegaan op de gevoeligheid rond de waaromvraag:

“Maar op een heel dwingende manier. Alsof je echt het vuur aan de schenen werd gelegd. Dat is een paar keer gebeurd en dat is mij bijgebleven. Voor de rest wil ik mijn jobcoach haar inspanningen niet...”

De snelheid waarmee er ‘ondervraagd’ werd, was moeilijk voor de cliënt, want op die manier kwam de waaromvraag zeer dwingend over. Volgens een cliënt verschilt het van persoon tot persoon of er over de privésituatie gesproken kan worden:

“Het is een heel moeilijk gegeven want niet iedereen heeft het graag dat werk en privé gemixt worden. Het is dus meestal kijken als er implicaties zijn naar problemen thuis. Niet iedereen zegt het in de directe lijn zoals ik het zeg, maar probeert het in hints over te brengen. Natuurlijk is de vraag: hoe zien die hints eruit? Zijn het effectief hints of is het gewoon iets dat bij de persoon opkomt?”

In deze quote antwoordt de cliënt op de vraag of het oké is voor een jobcoach om naar de privésituatie van cliënten te vragen. Voor de cliënt lijkt het vanzelfsprekend om over zijn privésituatie te spreken, maar dit is niet voor iedereen zo. Sommige mensen houden graag privé en werk gescheiden.

4.3.1.1.6. Visie

De cliënt die hierboven aangaf dat sommige mensen privé en werk graag gescheiden houden, stelt dat iedere cliënt een andere visie kan hebben. ‘De visie van een cliënt’ is het volgende aandachtspunt dat we bespreken in deze analyse. De cliënt geeft aan dat iedereen een andere visie heeft als het gaat over informatie uit de privésituatie delen met jobcoaches. We vroegen wat de cliënt bedoelde met een andere visie:

“Iedereen heeft een beetje zijn eigen visie op de wereld. Zoals sommige mensen stereotype dingen zeggen over de verwende nestjes die geen enkel probleem in de wereld zien. Hebt ge ook mensen die overal een probleem in zien.”

De cliënt geeft aan dat er mensen zijn die over alles moeilijk doen, maar dat er ook mensen zijn die nooit problemen maken en overal mee akkoord gaan. Een jobcoach moet weten dat een bepaalde

actie, vraag of trajectstap bij de ene cliënt een andere reactie kan teweegbrengen dan bij een andere cliënt. De visie waarover de cliënt spreekt, heeft betrekking op de achtergrond van cliënten. Dit aandachtspunt kan zowel gelinkt worden aan de basishouding ‘op maat en op temp van een cliënt’ als aan de basishouding ‘referentiekader’:

“Bij De Ploeg zijn er mensen die vanuit verschillende gezinnen komen. Sommigen hebben het minder breed gehad en hebben niet alles kunnen hebben, maar zijn perfect gelukkig. Die kunnen misschien een perfecte thuissituatie hebben. Er zijn ook mensen bij De ploeg die vroeger problemen hadden hun thuis en er graag eens over praten of eventueel ondersteuning willen. Ze willen dat verwerken...”

Iedere cliënt is anders en heeft daarom nood aan een andere aanpak. Het is volgens de cliënt belangrijk dat een jobcoach niet uitgaat van vanzelfsprekendheden of zich laat leiden door eerdere ervaringen. Iemand die een moeilijke jeugd gehad heeft, heeft niet automatisch een moeilijke thuissituatie in het heden. Daarnaast kan iemand die een zorgeloze jeugd gehad heeft, momenteel misschien wel door een zware periode gaan. De cliënt geeft aan dat een jobcoach moet weten dat mensen een andere visie of een andere achtergrond kunnen hebben. Zaken die vanzelfsprekend lijken voor een jobcoach gelden, zijn dat niet automatisch voor een cliënt.

4.3.1.2. Participatie: het perspectief van de cliënt

Een tweede algemeen aandachtspunt is: de mening van de cliënt. Het is onvoldoende dat een jobcoach enkel luistert naar het verhaal van een cliënt. Cliënten vinden het belangrijk dat jobcoaches ook effectief rekening houden met hun mening. Zij willen zelf vormgeven aan hun begeleidingstraject. Hieronder omschrijven we verscheidene aandachtspunten die betrekking hebben op ‘de mening van de cliënt’.

4.3.1.2.1. Rekening houden met de mening van de cliënt

In de interviews komt verscheidene keren naar voor dat cliënten het belangrijk vinden dat de jobcoaches luisteren naar hun mening en er ook gevolg aan geven. Een cliënt vertelt over hoe een jobcoach rekening hield met zijn mening:

“Ja, naar wat ik heb voorgesteld. Wat betreft die CV waar allemaal keuken en poetsen opstond. Dat wou ik niet doen. Dan zou ik evengoed bij een kuisploeg kunnen gaan, maar dat doe ik niet graag. Ik kuis liever thuis. Daar heeft ze dan allemaal naar geluisterd.”

De cliënt vertelt dat hij in het verleden reeds gewerkt had als keukenmedewerker, als schoonmaker en als medewerker in de transportsector. De cliënt had dus ervaring in drie sectoren, maar zijn voorkeur ging uit naar de transportsector. Tijdens een gesprek over een mogelijke stage vroeg de jobcoach of

hij een stage als keukenmedewerker of schoonmaker wou doen. De cliënt gaf aan die niet te willen en de jobcoach is hierin meegegaan. Bij de keuze van de effectieve stageplaats heeft de jobcoach ook geluisterd naar de voorkeur van de cliënt. Hij wou liever op een andere plaats werken dan op de plaats die de jobcoach had voorgesteld. Het algemene aandachtspunt 'participatie: het perspectief van de cliënt' net als het aandachtspunt 'rekening houden met de mening van de cliënt' kunnen we linken aan de basishouding 'participatie'. De cliënten hechten er belang aan dat zij zelf beslissingen kunnen nemen binnen hun traject, maar verwachten ook dat een jobcoach zijn expertise laat gelden. Hieronder maken we duidelijk wat cliënten verwachten van de expertise van een jobcoach, maar eerst bespreken we dat 'rekening houden met de cliënt' begint bij een juiste interpretatie van het verhaal van de cliënt.

4.3.1.2.2. Juiste interpretatie

Het aandachtspunt 'juiste interpretatie' staat zowel in verband met het algemene aandachtspunt 'het verhaal van de cliënt' als met het algemene aandachtspunt 'de mening van de cliënt'. Een jobcoach luistert naar het verhaal van een cliënt en moet, om rekening te kunnen houden met de mening van deze cliënt, het verhaal op een juiste manier interpreteren. Daarnaast kunnen we dit aandachtspunt linken met het aandachtspunt 'visie'. Zowel het aandachtspunt 'visie' als het aandachtspunt 'juiste interpretatie' heeft betrekking op het vermijden van veronderstellingen en vanzelfsprekendheden. Hierbij geldt het onderscheid dat een 'visie' of achtergrond eigen is aan een cliënt en een 'juiste interpretatie' door een jobcoach gemaakt moet worden. In een interview stelt een cliënt dat een jobcoach een ruimdenkende of onbevooroordeelde houding moet aannemen als hij naar het verhaal van cliënten luistert:

"Open zijn en vooroordelen opzij schuiven. Daarmee bedoel ik ook aannames zoals hoe iemand zich moet verplaatsen, wat iemand moet doen om ergens te geraken, wat het allemaal kost. Daar rekening mee houden en open voor staan."

Een jobcoach mag het verhaal van de cliënt niet foutief interpreteren of er verkeerde veronderstellingen bij maken. Zo kunnen we bijvoorbeeld stellen dat een jobcoach niet mag denken dat een verplaatsing makkelijk of goedkoop voor een cliënt zal zijn omdat dat voor hemzelf makkelijk of goedkoop is. Dit geldt ook voor cliënten die een gelijkend profiel hebben. Ook al lijkt het of cliënten zich in een identieke situatie bevinden, toch wil dat niet zeggen dat zij beiden gebaat zullen zijn met hetzelfde begeleidingstraject. Door een ruimdenkende en onderzoekende² houding aan te nemen kan een jobcoach proberen te vermijden dat hij verkeerde interpretaties maakt. Hiermee wordt bedoeld

² Zonder zich te bemoeien!

dat een jobcoach aannames best aftoetst bij de cliënt en niet mag uitgaan van eerdere ervaringen. Op die manier is er minder kans dat de jobcoach iets over het hoofd ziet. Verder kan een jobcoach vragen stellen om een beter beeld van de werkzoekende te krijgen:

“Ja, luisterbereidheid. Luisteren naar wat de situatie is. Wat heeft de persoon nodig en wat zijn moeilijkheden? Goed luisteren, maar ook de juiste vragen stellen. Wat heeft die persoon nodig? Zit die hier nog goed of is het nodig om de persoon door te verwijzen naar een andere dienst? Zodat die niet te lang op een verkeerde dienst zit.”

In de bovenstaande quote stelt de cliënt dat een jobcoach goed moet luisteren naar wat een cliënt nodig heeft en daarnaast gerichte vragen moet stellen. Het is volgens de cliënt belangrijk om bij de juiste dienst te zitten. Als het verhaal van de cliënt duidelijk is, weet de jobcoach of hij ondersteuning kan bieden dan wel of een doorverwijzing aangeraden is. De cliënt geeft aan dat een jobcoach een doorverwijzing kan voorstellen, maar de eindbeslissing blijft bij de cliënten.

4.3.1.2.3. De expertise van de jobcoach

Hoewel cliënten de uiteindelijke beslissing willen nemen, verwachten ze hierbij ondersteuning van de jobcoach. Een jobcoach is een expert in het begeleiden van mensen richting werk. Cliënten hechten er belang aan dat een jobcoach zijn expertise aanwendt om hen te ondersteunen. Een cliënt stelt dat een jobcoach het traject naar werk aan moet passen op basis van het verhaal dat de cliënt vertelt. Een jobcoach heeft normaal gezien een goed zicht op de arbeidsmarkt en op de verwachtingen waaraan een geschikte sollicitant moet voldoen. Als de doelstellingen van cliënten niet realistisch zijn of als zij zich star vastpinnen aan een bepaalde sector, dan wordt van een jobcoach verwacht dat hij hierop ingaat. Een jobcoach vertrekt vanuit zijn expertise en probeert de horizon van een cliënt te verruimen. In onderstaande quote antwoordt een cliënt op de vraag of het aan de jobcoach is om het traject op te stellen of dat een cliënt ook mee kan beslissen over het traject:

“Ja, de werkzoekende geeft dan aan wat zijn interesses zijn en wat hij zich nog wel ziet doen. De interesses en welke job de cliënt nog wil doen. Daarnaast is het ook goed dat de jobcoach eventueel op zoek gaat naar bijvoorbeeld een andere sector die nog realistisch is. Iets dat de werkzoekende zou aankunnen. Eigenlijk beslissen ze samen, bijvoorbeeld zoals bij mij...”

De cliënt gaat verder en vertelt over zijn jobcoach die het voorstel deed om hem als kassier stage te laten doen. In eerste instantie zag de cliënt een dergelijke stage niet zitten, maar na een gesprek met de jobcoach heeft hij toch toegezegd. Tijdens de stage merkte de cliënt dat een job als kassier hem wel lag. De cliënt geeft aan dat de jobcoach hem geholpen heeft om breder te kijken. Als het aan de cliënt had gelegen, had hij zich beperkt tot de sector waaraan hij eerst dacht. De cliënt vindt het interessant

dat jobcoaches het gezichtsveld van cliënten verruimen, maar het is even belangrijk dat zij rekening houden met wat cliënten willen. Hij stelt dat zijn jobcoach zowel rekening houdt met zijn mening als zelf voorstellen doet.

4.3.1.2.4. Keuzes bieden

Zoals hierboven aangegeven vinden cliënten het belangrijk dat een jobcoach rekening houdt met hun mening. Daarnaast stellen ze het op prijs dat een jobcoach hen ondersteunt bij het nemen van een beslissing. Een jobcoach kan dit doen door keuzemogelijkheden aan te bieden. Een cliënt vindt het belangrijk om te kiezen waar hij stage zal doen, maar verwacht dat een jobcoach hem hierbij ondersteunt:

“Ik vond het toch belangrijk een keuze te hebben in de stageplaatsen. Mijn jobcoach vond het lastig om die op tafel te leggen. Er zijn al cliënten geweest die negatieve ervaringen hebben gehad op een stage en dit nadien toeschreven aan de jobcoach omdat die de stage had aangereikt. Dat is geen argument eigenlijk. Want als je vijf verschillende stageplaatsen krijgt en je kiest er zelf een uit, dan kan je uw jobcoach niet gaan beschuldigen van die negatieve ervaring.”

De cliënt geeft aan dat zowel hijzelf als zijn jobcoach het belangrijk vond dat hij zelf een stageplaats koos. De jobcoach wou geen voorstellen doen omtrent een stageplaats en verwachtte van de cliënt dat die zelf een stageplaats aanbracht. Voor de cliënt was dit moeilijk, want hij voelde zich verlamd door de keuzemogelijkheden. Hij had graag gewild dat de jobcoach een overzicht gaf van al de mogelijke stageplaatsen waarmee ze samenwerken. Bij de keuze van een eerste stage heeft de jobcoach vijf mogelijkheden op tafel gelegd. Later in het traject heeft de cliënt een breder overzicht gekregen van de verschillende mogelijkheden. Hij gaf aan dat dit een lange lijst was die niet echt overzichtelijk overkwam op een laptopscherm. Indien hij het voor het zeggen had, dan had hij de lijst graag uitgeprint mee naar huis gekregen. Eerder in het interview gaf de cliënt aan waarom hij het belangrijk vindt om zelf keuzes te maken binnen het begeleidingstraject:

“Dat zijn mijn potentieel toekomstige werkplaatsen. Ik heb het best zicht op wat ik graag doe wat ik het best kan. Dat denk ik toch. Dan zou ik het vreemd vinden dat een jobcoach mij zou dwingen of sturen naar een bepaalde keuze. Alé, sturen mag altijd. Als een jobcoach een bepaald idee heeft en er echt van overtuigd is... nu zachte dwang, er kunnen dingen worden voorgesteld. De jobcoach kan de cliënt proberen te verleiden om voor een bepaalde positie te solliciteren, maar dwingen kan niet.”

De cliënt stelt dat het zijn traject naar werk is en dat het daarom belangrijk is dat hij zelf de keuzes maakt. Voor de cliënt is het in orde dat een jobcoach hem probeert te sturen, maar het mag geen verhaal van 'moeten' worden. Verder in het interview zegt de cliënt dat hij nooit het gevoel gehad heeft dat zijn jobcoach hem iets wou opleggen of verplichten.

4.3.1.3. De vertrouwensrelatie

Een derde algemeen aandachtspunt is: de vertrouwensrelatie. Cliënten vinden het belangrijk dat zij kunnen vertrouwen op de expertise van een jobcoach. Aandacht voor het beroepsgeheim, duidelijkheid rond de regelgeving en een professionele houding van jobcoaches dragen bij aan dit vertrouwen. We zien deze specifieke aandachtspunten als bouwstenen van 'de vertrouwensrelatie'. Hieronder omschrijven we verscheidene aandachtspunten die betrekking hebben op 'het vertrouwen van de cliënt'. Het algemeen aandachtspunt 'de vertrouwensrelatie' en de specifieke aandachtspunten die we eronder plaatsen, kunnen we linken aan de gelijknamige basishouding.

4.3.1.3.1. Het vertrouwen van de cliënt

Het aandachtspunt 'het vertrouwen van de cliënt' heeft betrekking op het vertrouwen dat cliënten en hun omgeving hebben in de expertise van de jobcoach en in de expertise van de begeleidingsorganisatie. Dit specifieke aandachtspunt kunnen we linken aan het aandachtspunt 'de expertise van de jobcoach'. Het vertrouwen in de expertise van de begeleidingsorganisatie komt aan bod in de volgende quote:

"Het is heel belangrijk voor mij geweest. Mijn moeder is soms een beetje grof gezegd een moeilijk persoon. Zij vertrouwde De Ploeg niet volledig, ze wist niet goed wat dat was. Mijn broer heeft niet de beste ervaring met werk zoeken en zij had schrik dat het bij mij ook fout zou lopen. Toen heeft mijn jobcoach voorgesteld om een gesprek samen met mijn moeder en de begeleidende persoon van GTB te doen. Toen is dat vertrouwen toch wel een beetje verbeterd. Ik denk dat heel belangrijk is voor mensen dat de thuissituatie..., dat die volledig vertrouwen hebben in iets nieuws."

De cliënt gaf aan dat het van belang was dat zijn omgeving of zijn thuissituatie ook werkelijk geloofden in de effectiviteit van een begeleidingstraject. Voor hem was het belangrijk dat zijn moeder vertrouwen had in de begeleiding van De Ploeg. De indirecte en directe instemming en waardering van de leefomgeving voor de begeleiding zorgden voor het ontstaan van een draagvlak bij de cliënt.

Verder in het interview spreekt deze cliënt nogmaals over vertrouwen. Deze keer gaat het over vertrouwen in de expertise van de jobcoach:

“We zijn nu op zoek naar een job waar ik hopelijk een hele tijd kan werken of misschien zelfs mijn heel leven. Dan is het toch wel het vertrouwen van: ik wil zeker zijn. Omdat ik niet echt wist waar ik moest beginnen en hier heb ik wel dat vertrouwen, hier gaan ze mij er mee helpen. Het is niet dat ze gewoon gaan zeggen: ge moet dat werk volgen. Ze helpen u op de weg naar werk. Ik kan nog altijd zelf kiezen welke kant ik uit wil en dan gaan zij mee die kant uit. Lukt het niet, dan kunnen we nog altijd een andere weg pakken.”

De cliënt stelt dat het voor de begeleiding leek of er maar één juiste weg naar werk bestond. Hij geeft aan zelf niet avontuurlijk genoeg te zijn om een andere weg te proberen. Dankzij het vertrouwen in zijn jobcoach, durfde hij andere wegen te proberen. Hij voelde zich gesteund om andere paden te betreden dan voordien. De vertrouwensrelatie met een jobcoach gaat verder dan enkel het vertrouwen in de expertise van een jobcoach of een begeleidingsorganisatie. In de volgende delen omschrijven we verschillende aandachtspunten die we beschouwen als bouwstenen van de vertrouwensrelatie.

4.3.1.3.2. Aandacht voor het beroepsgeheim

Een eerste aandachtspunt dat we beschouwen als bouwsteen van de vertrouwensrelatie is de ‘aandacht voor het beroepsgeheim’. Dit aandachtspunt heeft betrekking op het bewaren van en zorgvuldig omgaan met gevoelige informatie van cliënten. De cliënt van de voorgaande quote stelt dat de jobcoach zijn vertrouwen had gewonnen door bepaalde informatie niet te delen met de moeder van de cliënt die bij het gezamenlijke gesprek ook aanwezig was. De cliënt had gevraagd om bepaalde zaken niet door te vertellen en dat heeft de jobcoach ook niet gedaan. Een andere cliënt vertelt wat een vertrouwensrelatie voor hem betekent:

“Ja, dat je dan van alles kunt vertellen aan je jobcoach en dat het dan ook tussen jullie blijft. Dat die zaken niet worden doorverteld aan mensen die dat niet moeten weten.”

Voor de cliënt is het belangrijk dat een jobcoach toestemming vraagt om bepaalde informatie te delen met andere personen. Door dit te doen, kan een jobcoach ervoor zorgen dat de vertrouwensband blijft bestaan. Volgens een andere cliënt betekent een vertrouwensrelatie hebben ook dat de jobcoach bepaalde informatie bewaart en dus niet zonder meer doorgeeft:

“Dat je weet dat de persoon waarmee dat je die relatie hebt, bepaalde informatie niet zal doorgeven aan iemand anders.”

Deze cliënt hecht veel belang aan de vertrouwensrelatie aangezien hij zaken tegen de jobcoach zegt die andere mensen niet hoeven te weten. Hij deelt deze vertrouwelijke zaken alleen met zijn jobcoach omdat die zijn vertrouwen gewonnen heeft.

4.3.1.3.3. Duidelijkheid

Een volgend aandachtspunt dat we beschouwen als bouwsteen van de vertrouwensrelatie is 'duidelijkheid'. Het aandachtspunt 'duidelijkheid' heeft betrekking op de explicitering van verwachtingen, verplichtingen, regels en afspraken binnen het begeleidingstraject. Voor de cliënt uit de volgende quote is het van belang dat er duidelijkheid bestaat over de regelgeving:

“Ja, duidelijk maken wat de reglementen van de RVA zijn. Dat je de kans hebt om geschorst te worden of dat het ook op een andere manier kan opgelost worden. En ja oké, als je echt niet wilt werken: doe dan dat of dat en je blijft in orde met de RVA. Dat ze niet die verplichting voelen... van we moeten hier naar De Ploeg. Sommige willen dat wel doen maar er zijn er misschien bij die dat niet willen doen.”

Volgens hem moeten cliënten ingelicht worden over de verwachtingen en verplichtingen binnen een begeleidingstraject. Op die manier kan een cliënt ervoor zorgen dat hij op administratief gebied in orde blijft en geen sancties oploopt. Daarnaast omschrijft de cliënt zichzelf als een persoon die zijn afspraken nakomt. Om dat op een gepaste manier te kunnen doen, moet hij zicht hebben op wat er van hem verwacht wordt tijdens de begeleiding en op wat er effectief verplicht is. In een ander interview komt het geven van duidelijke uitleg ook aan bod. Een cliënt van Weerwerk Activering vindt het van belang dat de meestergast duidelijke uitleg geeft over de werking van bepaalde machines. Hij geeft aan dat bepaalde machines gevaarlijke onderdelen bevatten en dat je moet weten waar je met je handen vanaf moet blijven.

4.3.1.3.4. Een professionele houding

Een laatste aandachtspunt dat we beschouwen als bouwsteen van de vertrouwensrelatie is 'een professionele houding'. Volgens de cliënt die dit aandachtspunt aanbracht, is het van belang dat een jobcoach zich professioneel gedraagt. De eerste quote heeft betrekking op het voorkomen en de houding van een jobcoach:

“Vooral dat ze op tijd zijn. Ordelijk zijn. Ik bedoel dat het niet lijkt alsof zij pas uit hun bed komen met pretogen. Ook in orde zijn met uw kledij en alles...”

Een jobcoach moet een stipte houding hebben en dus tijdig arriveren op zijn afspraken. Verder is het belangrijk dat een jobcoach zich keurig kleedt en een frisse uitstraling heeft. In de tweede quote geeft de cliënt aan dat een jobcoach geen prietpraat mag verkopen:

“Gewoon serieus klappen natuurlijk. Niet zitten zwanzen, maar zeggen waar dat het op staat natuurlijk. Dat heb ik het liefst. Niet zo van die grapjes maken, maar gewoon zeggen wat gedaan moet worden.”

Volgens de cliënt moet een jobcoach op een serieuze manier uitleg geven over de trajectstappen en over de taken die uitgevoerd moeten worden. De cliënt verwacht een professionele houding van een jobcoach en ongepaste grapjes passen daar volgens hem niet bij.

4.3.1.4. Besluit

De cliënten beschrijven verscheidene aandachtspunten waaraan jobcoaches belang moeten hechten tijdens de begeleiding van cliënten. We onderscheiden drie algemene aandachtspunten: 'het verhaal van de cliënt', 'de mening van de cliënt' en 'de vertrouwensrelatie'. Onder deze algemene aandachtspunten plaatsen we verscheidene andere aandachtspunten.

Het eerste algemene aandachtspunt is 'het verhaal van de cliënt'. Een cliënt bevindt zich vaak in een zeer specifieke situatie waarin hij geconfronteerd wordt met verschillende moeilijkheden. Het is daarom van belang dat een jobcoach de cliënt goed leert kennen over 'de verschillende levensdomeinen' heen en aandachtig 'luistert' naar zijn verhaal. Belangrijk hierbij is dat een cliënt niet het gevoel krijgt dat een jobcoach 'zich bemoeit' met zijn privésituatie. Een jobcoach moet rekening houden met de 'gevoelens van de cliënt' en hierbij aandacht besteden aan de 'lichaamstaal' van de cliënt. Daarnaast moet een jobcoach er zich bewust van zijn dat cliënten verschillende 'visies' hebben. Wat geldt voor de ene cliënt, geldt niet automatisch voor een andere cliënt, zelfs niet als zij een gelijkend profiel hebben of te maken krijgen met gelijkende omstandigheden.

Het tweede algemene aandachtspunt is 'de mening van de cliënt'. Cliënten hechten er belang aan dat er 'rekening wordt gehouden met hun mening' en dat zij zelf beslissingen kunnen nemen binnen hun traject. Om op een correcte manier rekening te houden met de meningen van de cliënten is het van belang dat een jobcoach hun verhaal op een 'juiste manier interpreteert'. Daarnaast verwachten cliënten ook dat een 'jobcoach zijn expertise' laat gelden. Een jobcoach kan dit doen door 'keuzemogelijkheden 'aan te bieden of door het perspectief van een cliënt te verruimen.

Het derde algemene aandachtspunt is 'de vertrouwensrelatie'. Voor de cliënten is het van belang dat zij 'vertrouwen kunnen hebben' in de expertise van de jobcoach. Als een cliënt gevoelige informatie met een jobcoach deelt, moet hij er gerust in zijn dat de jobcoach deze informatie voor zichzelf houdt. Daarom is 'aandacht voor het beroepsgeheim' essentieel voor de vertrouwensrelatie. Verder hechten cliënten ook belang aan 'duidelijkheid'. De verwachtingen en verplichtingen binnen een begeleidingstraject moeten op een heldere manier besproken worden. Ten slotte geven de cliënten aan dat een jobcoach een 'professionele houding' moet hebben. Zij verwachten dat een jobcoach stipt op zijn afspraken komt en een deftig voorkomen heeft.

Doorheen de analyse vermeldden we verscheidene keren dat het mogelijk was om een koppeling te maken tussen de aandachtspunten die de cliënten aanbrachten en de basishoudingen die door de jobcoaches besproken werden. We denken dat de aandachtspunten uit deze analyse nuttige aanvullingen kunnen zijn voor de maximale invulling van de basishoudingen uit onze vorige analyse. In het algemeen besluit gaan we verder in op het maken van een koppeling tussen de aandachtspunten en de basishoudingen.

4.3.2. Focusgroep met cliënten van De Ploeg

Kort na de afronding van de eerste versie van onze methodiek ‘Generalistisch Werkt’ hebben we een focusgroep georganiseerd met zeven cliënten van De Ploeg. De focusgroep had een gelijkaardige doelstelling als de interviews, namelijk het aftoetsen van de inhoud van de methodiek. Tijdens de focusgroep werd, net als bij de interviews, de algemene vraag gesteld waaraan jobcoaches aandacht moeten besteden tijdens een begeleidingstraject. Daarnaast werden aan de hand van stellingen de verschillende basishoudingen voorgelegd aan en bediscussieerd met de cliënten. De resultaten van deze focusgroep komen in zeer grote mate overeen met de resultaten van de interviews. Net als in de analyse hierboven, onderscheiden we drie grotere thema’s die werden aangebracht door de cliënten: participatie, een traject op maat van (het verhaal van) de cliënt en de vertrouwensrelatie. Deze thema’s kunnen we beschouwen als basishoudingen of aandachtspunten, maar we kiezen er toch voor om de term “thema’s” te gebruiken. We doen dit omdat de resultaten die we onder deze thema’s plaatsen verzamelingen zijn van verschillende elementen die gedurende de focusgroep aan bod kwamen. Hieronder geven we beknopt weer op welke manier deze thema’s werden ingevuld.

4.3.2.1. Participatie

Het voornaamste thema of punt dat naar voor kwam tijdens de focusgroep is de participatie van de cliënt in zijn eigen begeleidingstraject. Dit thema werd op dezelfde manier ingevuld als bij de interviews. ‘Participatie’ betekent hier dat cliënten zelf keuzes mogen en kunnen maken en zelf mogen en kunnen beslissen welke richting ze uitgaan. De cliënten stelden dat het hún traject naar werk is en daarom dient alles in samenspraak met hen te gebeuren. Daarnaast verwachten ze ondersteuning en advies van de jobcoaches. Net als de geïnterviewde cliënten, vonden de cliënten die deelnamen aan de focusgroep, dat jobcoaches hun expertise moeten laten gelden. De manier waarop dit moet gebeuren, komt ook overeen bij de twee bevragingen. Jobcoaches moeten cliënten ondersteunen door hun een waaier aan keuzemogelijkheden aan te bieden. Advies geven is belangrijk, maar een jobcoach mag niet betuttelen, zeker niet als het over andere domeinen dan werk gaat. Verder moet een jobcoach de focus van de cliënten verruimen en nagaan of hun doelstellingen realistisch zijn. Het is dus belangrijk dat jobcoaches opties aanreiken en de niet-aangeboorde denkpijpen blootleggen.

‘Participatie’ kunnen we, net als bij de interviews, zien als een dialoogvorm waarin de kijkwijze van de cliënt en de expertise van de jobcoach zich verenigen waardoor een relevante meerwaarde gegeneerd wordt.

4.3.2.2. Een traject op maat van de cliënt

Hoewel het thema ‘traject op maat van de cliënt’, net als het algemene aandachtspunt ‘het verhaal van de cliënt’, voornamelijk doelt op de specificiteit van de situatie van een cliënt, verwachten de cliënten een eerder uniforme screening aan het begin van een begeleidingstraject. Hiermee bedoelen de cliënten dat een traject moet vertrekken vanuit een grondig onderzoek naar de situatie en het beeld van een cliënt. Nadien is het mogelijk om het traject aan te passen op basis van de specifieke noden en beperkingen van een cliënt. De cliënten gaven geen eenduidig antwoord op de vraag of een jobcoach mag spreken over andere levensdomeinen dan werk. Aan de ene kant vonden de cliënten dat een jobcoach telkens een koppeling moeten maken met het domein werk. Een jobcoach moet dus expliciteren waarom hij wil praten over de andere levensdomeinen. Aan de andere kant is het belangrijk dat een jobcoach een duidelijk en breed beeld heeft van de situatie van een cliënt. De cliënten gaven aan dat je het domein werk niet los kan zien van de andere levensdomeinen. Net als bij de interviews, kwam bij de focusgroep ook de onderlinge afhankelijkheid van de verschillende levensdomeinen ter sprake. De cliënten stelden dat iedere cliënt anders zal staan ten opzichte van het praten over de privésituatie met een jobcoach. Voor enkele cliënten volstond het dat een jobcoach informatie biedt over de ondersteuningsmogelijkheden op de andere levensdomeinen. Andere cliënten gaven aan dat het net een sterkte van De Ploeg is dat jobcoaches de ruimte krijgen om verder te gaan dan hun specifieke rol en cliënten dus ook kunnen ondersteunen op andere levensdomeinen. Een jobcoach dient aan te voelen hoe hij het best een cliënt aanspreekt over deze levensdomeinen en mag zich zeker niet bemoeien met het privéleven een cliënt. Hoewel een jobcoach zich dus niet mag bemoeien, verwachten de cliënten wel dat jobcoaches begrip tonen voor hun situatie.

4.3.2.3. De vertrouwensrelatie

Het thema ‘vertrouwensrelatie’ werd tijdens de focusgroep voornamelijk ingevuld als het beschermen van de privacy van een cliënt. Zoals hierboven aangegeven, kunnen jobcoaches naar de privésituatie van cliënten vragen, maar zij moeten deze informatie wel voor zichzelf houden. De cliënten gaven aan dat jobcoaches gebonden zijn door hun beroepsgeheim. Zij stelden dat het belangrijk is dat een jobcoach dit ook duidelijk maakt aan een cliënt. Een jobcoach moet aangeven dat cliënten gevoelige informatie mogen delen zonder schrik te hebben dat anderen die informatie te weten komen. Verder gaven de cliënten aan dat het noodzakelijk is dat er duidelijkheid bestaat over de wederzijdse verwachtingen en over de rechten en plichten die verbonden zijn aan een begeleidingstraject. Het

eerste contact met de cliënt is hierbij een belangrijk moment. Jobcoaches dienen veel aandacht en zorg te besteden aan dit eerste contactmoment en moeten proberen een duidelijk beeld te scheppen over het komende begeleidingstraject. Het is aan de jobcoaches om ervoor te zorgen dat cliënten het gevoel krijgen dat ze geholpen zullen worden.

4.3.3. De instrumenten

In dit derde deel van de analyse bespreken we de verschillende instrumenten die tijdens de interviews aan bod zijn gekomen. Op het einde van elk interview zijn één of meerdere instrumenten uit onze instrumentenlijst aan de cliënten voorgelegd. Dit met de doelstelling feedback te krijgen over deze instrumenten en na te gaan of de cliënten ze willen toepassen tijdens een begeleidingstraject. Tijdens twee interviews is het niet gelukt om dit deel van het interview op een heldere manier uit te leggen. Hoewel we probeerden een concrete uitleg te geven, bleek onze uitleg nog te abstract.

Hoewel de twee cliënten niet mee waren met het doel van dit deel, hebben zij wel interessante bevindingen aangebracht. Zo was het voor één van hen belangrijk dat cliënten binnen begeleidingsgesprekken de mogelijkheid krijgen om te spreken over andere thema's dan werk. Volgens hem is het beter bepaalde gevoelens te uiten, dan ze op te kroppen. De cliënt stelde dat je ziek wordt van het opkroppen van gevoelens. De andere cliënt gaf aan dat het belangrijk is om zin te hebben om aan de slag te gaan. Cliënten die geen zin hebben om te werken en dus liever thuis zitten, zullen er niet geraken. Als een cliënt geen zin heeft om te werken kan een jobcoach dit, volgens de cliënt, aflezen aan zijn gezicht. Door kleine tekens van appreciatie zoals een gesprekje of een simpele begroeting, kan een jobcoach een cliënt motiveren. De cliënt hecht veel belang aan deze tekenen van appreciatie. Hieronder geven we een overzicht van de instrumenten die aan bod zijn gekomen in de interviews. Enkele instrumenten kwamen verscheidene keren aan bod tijdens de interviews en sommige werden enkel in één interview besproken.

4.3.3.1. Het ecogram

Het ecogram wordt verscheidene keren besproken tijdens de interviews. De cliënten zijn overwegend positief over dit instrument. Het ecogram is interessant om zicht te krijgen op de verschillende personen die de cliënt kunnen ondersteunen. Een cliënt stelt dat er al een vorm van vertrouwen moet zijn voordat het ecogram gebruikt kan worden. Hij vindt ook dat een cliënt moet kunnen weigeren om een instrument zoals het ecogram te gebruiken. Een andere cliënt ziet het niet zitten om een ecogram in te vullen met een jobcoach

“Ik zou dat niet op die manier willen doen. Ik zou dat gewoon willen vertellen en dat de jobcoach dat dan zelf doet, die dingen. Ik zou niet willen vertellen: ik kom niet goed overeen met mijn broer, maar ook niet met mijn zus en die komen ook niet goed overeen. Zo van die dingen.”

De cliënt geeft aan dat het tijdens de begeleiding om de cliënt draait en niet om andere mensen uit het netwerk van de cliënt. Voor hem is het niet nodig om op een expliciete manier te spreken over de mensen uit zijn netwerk of over de relaties tussen deze mensen.

4.3.3.2. De mindmap

De mindmap wordt tijdens een interview met een cliënt besproken. De cliënt geeft aan dat de mindmap een interessant instrument kan zijn om het groeiproces van een cliënt overzichtelijk voor te stellen. Het instrument biedt een visueel overzicht en daarnaast leent het zich om de onderlinge afhankelijkheid van de verschillende levensdomeinen aan te tonen:

“Dat is volgens mij een hele belangrijke voor mensen met stress. Sommige mensen hebben stress, maar weten niet vanwaar dat het komt. Of denken van het zal wel door dat komen. Door het opstellen van zo een mindmap, kunnen we eens gaan kijken: dit zijn allemaal factoren en misschien dat een van die factoren ineens er uit springt. Ah ja, dit is toch ergens nog wel een probleem.”

Volgens de cliënt kan men de mindmap gebruiken om te onderzoeken wat de oorzaken van stress bij cliënten zijn. Eerder in het interview gaf de cliënt aan dat verschillende levensdomeinen een invloed kunnen hebben op het domein werk. In de quote antwoordt de cliënt op de vraag hoe je aan iemand kan uitleggen dat deze onderlinge afhankelijkheid bestaat.

4.3.3.3. Het draagkracht-draaglast-balkje

Het draagkracht-draaglast-balkje komt in twee interviews aan bod. Na de uitleg over dit instrument, reageert een cliënt onmiddellijk als hij het voorbeeldblad ziet. Het stoort hem dat de balk niet in evenwicht kan zijn als de lasten en de hulpbronnen op die manier verdeeld zijn zoals uitgebeeld wordt op de voorbeeldfiguur. Op die manier toont de cliënt dat dit instrument een zeer sterke visuele ondersteuning kan bieden bij het verhaal dat een cliënt brengt. Het biedt de mogelijkheid om na te gaan hoe bepaalde hulpbronnen gebruikt kunnen worden om bepaalde lasten te ondersteunen. Het visuele aspect van het instrument wordt verder in het interview door de cliënt besproken:

“Ik denk dat het wel belangrijk is om dingen te benoemen en te visualiseren. Voor mij is dat ook altijd al belangrijk geweest. Dikwijls als je ergens een naam op plakt, dan verheldert dat helemaal. Als je ergens een beeld bij kunt gebruiken. Ja, ik vind dat wel.”

Het is van belang voor de cliënt om bepaalde dingen visueel te maken en te benoemen. Het draagkracht-draaglast-balkje biedt de mogelijkheid dit te doen. De cliënt voegt er aan toe dat een jobcoach speciale aandacht moet besteden aan de manier waarop het instrument wordt aangebracht of toegepast. Als een jobcoach het instrument op een discrete manier aanbrengt of toepast, zal het vertrouwen bij de cliënt toenemen.

Een cliënt vindt het instrument interessant, maar geeft aan dat het mogelijk is dat cliënten zaken verzwijgen als zij het draagkracht-draaglast-balkje toepassen:

“Dat kan ook wel interessant zijn, maar gaat ge dan ook niet, misschien problemen hebben dat veel mensen bepaalde problemen gaan verzwijgen?... Ja, op relatiegebied of ergens rond tijdsproblemen dat die niet alles zeggen. Dat die balk dan ook niet aan hun evenwicht komt omdat er niet volledige eerlijkheid is. Omdat ze het niet durven zeggen of dat ze beschaamd zijn om iets te zeggen.”

Volgens de cliënt kan het zijn dat sommige cliënten bepaalde zaken niet durven zeggen tegen een jobcoach. Sommige cliënten kunnen zich schamen voor bepaalde aspecten van hun leven. We vragen de cliënt op welke manier een jobcoach ervoor kan zorgen dat een cliënt toch bepaalde dingen durft te zeggen:

“Echt duidelijk maken dat het tussen de jobcoach en de cliënt is en dat niemand dit kan bekijken. Dat het wel heel belangrijk is om een goede ondersteuning te geven en dat er wel zoveel mogelijk informatie in komt. Want ik ben eigenlijk zelf wel vrij eerlijk over al mijn problemen, maar ik kan mij wel inbeelden dat veel mensen niet de moed hebben om iets te zeggen of ze durven het niet zeggen.”

Door aan te geven dat de informatie van de cliënt privé wordt gehouden, kan een jobcoach een cliënt geruststellen. Daarnaast kan een jobcoach aangeven dat via het draagkracht-draaglast-balkje er mogelijk nieuwe informatie naar boven komt die nuttig kan zijn binnen het begeleidingstraject. Deze informatie kan de cliënt ten goede komen. Om dit instrument goed te gebruiken is het volgens de cliënt ook belangrijk dat iemand al een tijdje in begeleiding is, want dan zal een cliënt al sneller informatie delen met zijn jobcoach.

4.3.3.4. De welzijnspop

Tijdens de interviews wordt de welzijnspop door twee cliënten besproken. Beide cliënten staan positief ten opzichte van het instrument. Een cliënt stelt dat het mogelijk is om de welzijnspop toe te passen als iemand aangeeft ondersteuning te willen. Volgens hem kan het instrument gebruikt worden bij verschillende levensdomeinen waaronder het psychisch welbevinden, huisvesting en de gezinssituatie.

Daarnaast kan het volgens de cliënt ook toegepast worden om de persoonlijke ontwikkeling te stimuleren. Als een cliënt zou aangeven dat hij een cursus wil volgen, dan kan dit op de welzijnspop geplaatst worden.

Een andere cliënt geeft aan de welzijnspop interessant te vinden, maar stelt dat een jobcoach niet al deze taken op zich kan nemen. Hiermee verwijst hij naar een eerdere uitspraak die hij deed tijdens het interview. De cliënt is van mening dat een jobcoach cliënten mag inlichten over hun rechten, maar dat andere instanties beter geplaatst zijn om de cliënt daarbij te ondersteunen:

“Ja, dat is ook zo. Dat gaat ook weer zoals ik daarstraks heb gezegd. Ik denk wel dat het interessant kan zijn, maar die coach hoeft er niet direct mee bezig te zijn. Die kan wel... Het staat erop welke organisaties... De jobcoach kan doorverwijzen zodat de cliënt wel wat op de hoogte is van: voor dat probleem kunt ge naar daar. Dat hoeft die (de jobcoach) dan wel te weten maar die hoeft geen financieel adviseur te zijn.”

De cliënt vindt het voldoende dat een jobcoach cliënten doorverwijst naar andere diensten, anders wordt diens takenpakket te uitgebreid. Een jobcoach hoeft geen specialist in financiën te zijn om een cliënt te ondersteunen bij zijn financiële noden, maar hij moet een cliënt enkel kunnen doorverwijzen naar mensen die wel gespecialiseerd zijn in financiële ondersteuning. Een welzijnspop kan handig zijn om een cliënt te informeren over deze specifieke hulpverlening. Verder lijkt het de cliënt nuttig om informatiebrochures te verschaffen over deze specifieke hulpverlening. Volgens de cliënt zou je deze brochures bij het onthaal moeten leggen. Cliënten die bij het onthaal wachten op hun jobcoach, zouden deze brochures kunnen bekijken. De brochures mee naar huis geven, lijkt de cliënt een minder goed idee, want zij zouden deze brochures kwijtraken.

4.3.3.5. De opvolgkaft

De opvolgkaft is volgens een cliënt een handig instrument om nuttige informatie mee te geven. De cliënt weet niet of hij de kaft zou gebruikt hebben toen hij in begeleiding was omdat er misschien té veel documenten zijn, maar de informatie uit de kaft is wel zeer bruikbaar. Hij geeft aan dat het nuttig geweest was als hij had geweten dat bijvoorbeeld het busabonnement terugbetaald werd. Dat zou hem wel wat geld uitgespaard hebben. Verder benadrukt de cliënt dat het belangrijk is om zeker de privacy van de cliënt te beklemtonen. De privacy van de cliënt is een belangrijk element en mag omwille van de grote hoeveelheid informatie die besproken wordt bij de opvolgkaft, niet vergeten worden. Die grote hoeveelheid informatie is volgens de cliënt wel het sterke punt van de opvolgkaft.

4.3.3.6. De schaalvragen

De schaalvragen vormen een ander instrument dat besproken werd met een cliënt. Die geeft aan dat het instrument tot interessante inzichten kan leiden, maar hij zou het gebruik ervan niet verplichten. Het lijkt hem beter om het voor te stellen aan een cliënt met de mededeling dat de cliënt kan kiezen welke domeinen hij wil bespreken. Verder denkt de cliënt dat het interessant zou zijn om bij het instrument te vermelden dat het mogelijk is om extra uitleg te vragen.

Het instrument kan zorgen voor meer inzicht van en begrip voor de situatie van de cliënt en kan de verschillende levensdomeinen bespreekbaar maken. Als een cliënt en een jobcoach op mogelijke knelpunten stoten, kunnen ze stappen bespreken om deze knelpunten aan te pakken. De cliënt geeft aan dat hij weinig zelfkennis had waardoor het hem nooit gelukt zou zijn om aan de hand van de schalen een realistische inschatting te maken van zijn situatie. Hij geeft aan dat een cliënt snel een over- of onderschatting zal maken.

4.3.3.7. De vacature

Het laatste instrument dat we bespreken is de vacature. Na het horen van de uitleg, geeft een cliënt aan dat dit instrument interessant kan zijn om de kansen op werk te verhogen. We leggen de cliënt nogmaals uit dat het instrument ook dient om inzicht te krijgen in welke levensdomeinen een invloed kunnen hebben op het domein werk:

“Ja, dat is waar. Als de cliënt dan met een bepaalde zorg zit, kan er samen naar een oplossing kan gezocht worden. Dat de cliënt dan zijn focus kan toeleggen op werk.”

Volgens de cliënt is de vacature, naast een methode om linken te leggen tussen de levensdomeinen, al een eerste detectie-instrument om noden te achterhalen. Nadien kan er gezocht worden naar gepaste ondersteuning voor deze noden. Als de cliënt de ondersteuning krijgt voor deze noden, kan hij samen met de jobcoach focussen op het traject naar werk.

4.3.3.8. Besluit

In het algemeen staan de cliënten positief ten opzichte van de instrumenten die aan bod zijn gekomen tijdens de interviews. Verscheidene keren komt naar voor dat het visuele aspect een sterkte van deze instrumenten is. De manier waarop een jobcoach een instrument aanbrengt, is van belang voor de cliënten. Een jobcoach moet er op letten dat hij niet indiscreet overkomt en net als in het deel over de aandachtspunten, geven de cliënten aan dat instrumenten geen verplichting mogen zijn. Niet alle cliënten zullen even snel openstaan om gevoelige informatie met een jobcoach te delen. Om een cliënt gerust te stellen kan een jobcoach benadrukken dat zijn privacy gegarandeerd moet zijn. Een cliënt

stelt dat het interessant is als een jobcoach meedenkt over ondersteuning op andere levensdomeinen, maar volgens hem behoort de effectieve ondersteuning niet tot het takenpakket van een jobcoach.

4.3.4. Besluit analyse van de interviews van de cliënten

In bovenstaande uiteenzetting hebben we een analyse gemaakt van de interviews die we afgenomen hebben van zes cliënten van De Ploeg en twee cliënten van Weerwerk Activering. Tijdens deze interviews hebben we de cliënten gevraagd waarmee een goede jobcoach rekening moet houden tijdens de begeleiding van cliënten. De cliënten hebben verschillende aandachtspunten voor een goede jobcoach aangebracht. Allereerst komt naar voor dat cliënten het belangrijk vinden dat zij 'hun verhaal' kunnen doen bij een jobcoach. Het is dus van belang dat een jobcoach 'luistert' naar het verhaal van de cliënten en hierbij openstaat voor de 'andere levensdomeinen' dan werk. De cliënten mogen hierbij niet het gevoel krijgen dat een jobcoach zich 'bemoeit' met hun leven. Zij stellen verder dat jobcoaches aandacht moeten besteden aan de 'gevoelens' en de 'lichaamstaal' van cliënten. Jobcoaches moeten beseffen dat iedere cliënt een andere achtergrond of 'visie' heeft en dus ook nood heeft aan een andere aanpak. Ten tweede vinden de cliënten het belangrijk om te 'participeren' en zelf richting te geven aan hun begeleidingstraject. Daarom is het van belang dat een jobcoach zicht krijgt op het 'perspectief' van de cliënten en begrijpt op welke manier zij het traject willen aanpakken. Hoewel de cliënten zelf keuzes willen maken met betrekking tot hun traject, verwachten ze dat jobcoaches hun 'expertise' laten gelden. Jobcoaches kunnen cliënten ondersteunen door raad te geven en door 'keuzemogelijkheden' aan te bieden. Ten derde is het van belang dat er zich een 'vertrouwensrelatie' ontwikkelt tussen de cliënten en hun jobcoach. Cliënten moeten overtuigd zijn van de 'professionaliteit' en de 'expertise' van de jobcoach, maar zij moeten gevoelige informatie ook in vertrouwen met hen kunnen delen. Om te investeren in de vertrouwensrelatie kan een jobcoach zijn 'beroepsgeheim' beklemtonen en aangeven dat hij gevoelige informatie over de cliënt niet zonder diens toestemming zal doorgeven. Daarnaast hechten cliënten belang aan 'duidelijkheid' over de verwachtingen en verplichtingen binnen het begeleidingstraject. In de analyse koppelden we enkele keren de aandachtspunten die de cliënten aanbrachten met de basishoudingen die de jobcoaches besproken hebben tijdens hun interviews. In het algemeen besluit zullen we hiermee verder gaan en zullen we een uitgebreide koppeling maken tussen de aandachtspunten en de basishoudingen.

4.4. Algemeen besluit van de analyses van de interviews

In dit algemeen besluit maken we de verbinding tussen de analyse van de interviews van de jobcoaches en de analyse van de interviews van de cliënten. Daarnaast koppelen we de resultaten van de twee analyses met de resultaten van de focusgroep met cliënten van De Ploeg. Zowel de focusgroep als de interviews, twaalf interviews met jobcoaches en acht met cliënten, hadden als doel de methodiek af

te toetsen. Op basis van de resultaten van de analyses zullen we de methodiek verder ontwikkelen en toepasbaar maken. Zowel bij de interviews van de jobcoaches en de interviews van de cliënten als bij de focusgroep was de algemene vraag: waarmee moeten goede jobcoaches rekening houden tijdens de begeleiding van cliënten. Telkens polsten we bij de respondenten naar aandachtspunten voor een goede jobcoach. Aan de hand van de analyses van de interviews en de focusgroep zijn we nagegaan of de inhoud van onze methodiek overeenkomt met datgene waaraan jobcoaches en cliënten belang hechten. We starten met een overzicht van enkele belangrijke resultaten uit de verschillende studies en nadien maken we een koppeling tussen deze resultaten.

We beginnen met een overzicht van enkele resultaten uit de analyse van de interviews van de jobcoaches. In deze analyse gaven we aan dat de jobcoaches generalistisch werken voornamelijk beschouwen als 'integraal werken'. Zij vinden deze 'integrale aanpak' belangrijk en houden tijdens hun begeleidingen rekening met de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Daarnaast zagen we dat er ook een draagvlak is voor de andere basishoudingen die we opnamen in onze 'Generalistisch Werkt'-methodiek. De jobcoaches geven aan het belangrijk te vinden dat de cliënten actief 'participeren' in hun eigen traject en moedigen de cliënten aan om dit te doen. Ze zorgen voor een begeleiding 'op maat' en investeren in een 'vertrouwensrelatie'. Gedurende de contactmomenten hanteren ze een 'actieve luisterhouding' en 'bekrachtigen de positieve elementen' in het verhaal van de cliënten. De jobcoaches hebben aandacht voor het 'referentiekader' van de cliënten en ondersteunen hen bij het doen gelden van hun 'rechten' op de verschillende levensdomeinen. Al de basishoudingen uit onze methodiek werden door de jobcoaches naar voor gebracht als belangrijk. In de analyse stelden we dat sommige jobcoaches de basishoudingen uitgebreider omschrijven dan andere. Deze verscheidenheid in omschrijvingen zien we als een verschil in de manier waarop de jobcoaches invulling kunnen geven aan de basishoudingen. We maken hierbij een onderscheid tussen een maximale en minimale invulling. We pleiten ervoor dat de jobcoaches streven naar de toepassing van de maximale invulling van de generalistische basishoudingen³ en dus ook van generalistisch werken zelf.

Uit de analyse van de interviews van de cliënten komt naar voor dat cliënten een duidelijk idee hebben van de elementen waarmee een goede jobcoach rekening moet houden tijdens een begeleidingstraject. Ze bespreken verschillende aandachtspunten die we kunnen plaatsen bij drie algemene aandachtspunten: 'het verhaal van de cliënt', 'participatie: de perceptie van de cliënt' en 'de vertrouwensrelatie'. De cliënten vinden het belangrijk dat zij 'hun verhaal' kunnen doen bij een jobcoach. Deze moet 'luisteren' naar het verhaal van de cliënten, een brede bril opzetten en aandacht

³ Telkens als we spreken over basishoudingen, bedoelen we generalistische basishoudingen. Als we 'generalistische basishoudingen' schrijven, doen we dit om het generalistische karakter extra te beklemtonen.

hebben voor de 'andere levensdomeinen' dan werk. Hoewel een jobcoach aandacht moet besteden aan de 'gevoelens' van de cliënten en attent moet zijn voor de 'lichaamstaal', mogen cliënten niet het gevoel krijgen dat een jobcoach zich 'bemoeit' met hun leven. Jobcoaches moeten beseffen dat iedere cliënt een andere achtergrond of 'visie' heeft en dus ook nood heeft aan een andere aanpak. We zien dat 'participatie' naar voor komt als voornaamste aandachtspunt voor jobcoaches. De cliënten vullen 'participatie' in als een dialoogvorm waarbij hun mening en kijkwijze wordt samengebracht met de expertise van de jobcoaches. Beide vormen van kennis zorgen op die manier voor een relevante meerwaarde voor het traject van de cliënt. Cliënten willen zelf keuzes maken, maar verwachten dat jobcoaches hen ondersteunen door keuzemogelijkheden aan te bieden en advies te geven. Het is dus van belang dat een jobcoach zicht krijgt op het 'perspectief' van de cliënten en begrijpt op welke manier zij het traject willen aanpakken. Daarnaast is het van belang dat jobcoaches aandacht hebben voor de 'vertrouwensrelatie' met de cliënten. Cliënten moeten vertrouwen hebben in de 'expertise' en de 'professionaliteit' van de jobcoach. Daarnaast moeten cliënten gevoelige informatie in vertrouwen met de jobcoaches kunnen delen. Door het beroepsgeheim te beklemtonen en aan te geven gevoelige informatie over de cliënt niet zonder diens toestemming door te geven, kan een jobcoach investeren in de vertrouwensrelatie. Verder hechten cliënten ook nog belang aan 'duidelijkheid' over de verwachtingen en verplichtingen binnen het begeleidingstraject.

Tijdens de focusgroep kwamen drie grotere thema's aan bod: 'participatie', 'een traject op maat van (het verhaal van) de cliënt' en 'de vertrouwensrelatie'. Deze thema's komen in grote mate overeen met de algemene aandachtspunten uit de analyse van de interviews van de cliënten. Meer nog, we zien dat ook in de focusgroep 'participatie' naar voor komt als het belangrijkste thema. De cliënten stellen dat het hún traject naar werk is en daarom dient alles in samenspraak met hen te gebeuren. Daarnaast verwachten ze een ondersteuning en advies van de jobcoaches. Het 'traject op maat van de cliënt' doelt voornamelijk op de specificiteit van de situatie van een cliënt. De cliënten geven aan dat het belangrijk is dat een jobcoach een duidelijk en breed beeld heeft van de situatie van een cliënt, maar stellen dat iedere cliënt anders zal staan ten opzichte van het praten over de privésituatie met een jobcoach. Sommige cliënten vinden het voldoende dat jobcoaches informatie bieden over de ondersteuningsmogelijkheden op de andere levensdomeinen, maar andere cliënten geven aan dat zij een voorkeur hebben voor jobcoaches die cliënten ook effectief ondersteunen op andere levensdomeinen. Een jobcoach dient aan te voelen hoe hij het best een cliënt aanspreekt over deze levensdomeinen en mag zich zeker niet bemoeien met het privéleven een cliënt. Hoewel een jobcoach zich dus niet mag bemoeien, verwachten de cliënten wel dat jobcoaches begrip tonen voor hun situatie. De 'vertrouwensrelatie' werd tijdens de focusgroep voornamelijk ingevuld als het beschermen van de privacy van een cliënt. Daarnaast heeft de vertrouwensrelatie betrekking op het bieden van

duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen en over de rechten en plichten die verbonden zijn aan een begeleidingstraject. Het eerste contact met de cliënt is hierbij een belangrijk moment. Jobcoaches dienen veel aandacht en zorg te besteden aan dit eerste contactmoment. Zij kunnen beklemtonen dat zij gebonden zijn door hun beroepsgeheim en moeten proberen een duidelijk beeld te scheppen over het komende begeleidingstraject. Het is aan de jobcoaches om ervoor te zorgen dat cliënten het gevoel krijgen dat ze geholpen zullen worden.

De analyses leren ons dat zowel de jobcoaches als de cliënten belang hechten aan de basishoudingen uit de 'Generalistisch Werkt'-methodiek. Zoals eerder vermeld, zijn alle generalistische basishoudingen uit de methodiek aangehaald tijdens de interviews met de jobcoaches en we kunnen al de aandachtspunten uit de interviews met de cliënten en uit de focusgroep koppelen aan deze basishoudingen. We zien een synergie tussen de analyse van de interviews van de jobcoaches, de analyse van de interviews van de cliënten en de focusgroep met cliënten. De aandachtspunten die besproken werden door de cliënten vormen een waardevolle aanvulling voor de omschrijvingen van de basishoudingen zoals ze door de jobcoaches werden aangebracht. In de verschillende analyses vinden we elementen die niet aan bod komen in de andere. De jobcoaches bespreken elementen die niet door de cliënten zijn aangebracht en omgekeerd. Zoals eerder vermeld, zagen we een groot onderscheid tussen de minimale en maximale invulling van de basishoudingen. Op basis van de resultaten van de analyse van de interviews van de cliënten en de focusgroep stellen we vast dat cliënten de maximale invulling van de basishouding belangrijk vinden. We kunnen de aandachtspunten van de cliënten gebruiken om de maximale invulling van de basishoudingen aan te vullen. Deze beweging richting de maximale invulling van de basishoudingen vormt een beduidende meerwaarde voor onze 'Generalistisch Werkt'-methodiek.

In het schema bieden we een puntsgewijze omschrijving van de maximale invulling van de generalistische basishoudingen. Deze maximale invulling is het product van de twee analyses, aangevuld met de bevindingen uit de focusgroep. In het schema zijn de vetgedrukte punten de aandachtspunten die de cliënten aangebracht hebben.

Tabel 5: 'De nieuwe maximale invulling van de generalistische basishoudingen'

Op maat en op tempo
<ul style="list-style-type: none"> - Iedere cliënt heeft een ander tempo: voor sommige cliënten moet je trager gaan dan voor andere. - Iedere cliënt is gebaat bij een andere aanpak: voor sommige cliënten is het interessant om je begeleidingsstijl aan te passen. - Cliënten vinden het belangrijk dat jobcoaches aandacht hebben voor hun unieke situatie.

- **Cliënten met een gelijkend profiel als andere cliënten zijn niet automatisch geholpen met dezelfde aanpak of met dezelfde trajectstappen.**
- **Vermoedens over de beweegredenen van cliënten kan je aftoetsen. Op die manier krijg je meer inzicht in de situatie van de cliënten. Hetzelfde geldt voor niet-onderzochte veronderstellingen.**
- **Besef dat cliënten met een gelijkend profiel of achtergrond niet automatisch gebaat zullen zijn met eenzelfde aanpak.**
- Cliënten zijn er soms gebaat mee als je ze afremt.
- Cliënten groeien door succeservaringen op te doen. Ook al moet je trager gaan dan je zou willen, toch is het waardevol om cliënten de mogelijkheid te geven om deze ervaringen op te doen.
- Het is interessant om af te toetsen wat de cliënten verwachten van het traject en waar hun prioriteiten liggen.
- **Een trajectstap of actie kan voor de ene cliënt een ander effect hebben dan voor de andere cliënt.**
- Door eigen aannames af te toetsen met de ervaringen of belevingen van cliënten, kan je nagaan of de cliënten mee zijn met het verloop van het traject.

Referentiekader

- **Iedere cliënt heeft een andere achtergrond en deze achtergrond verschilt vaak met die van jezelf.**
- Je kan de achtergrond van de cliënten verkennen. Het best gebeurt deze verkenning op maat van de cliënt en met respect voor diens privacy.
- Bij de interpretatie van het verhaal van een cliënt vertrek je vaak vanuit je eigen achtergrond of denkpatroon.
- **Door bewust te zijn van je eigen achtergrond of denkpatroon kan je vermijden dat je interpretaties geeft of besluiten neemt enkel vanuit eerdere ondervindingen.**
- **Vermoedens en interpretaties kan je aftoetsen bij de cliënten.**
- Als er zich moeilijkheden voordoen in het traject omwille van handelingen van cliënten, is het interessant om na te gaan waarom zij deze handelingen stellen. Het is mogelijk om dit te bevragen bij cliënten (op maat).
- **Door het vermijden van vanzelfsprekendheden of van eerdere ervaringen zorg je ervoor dat je niet uit gaat van vooroordelen.**
- **Dat wat bij een bepaalde cliënt geldt zal niet automatisch gelden bij een andere cliënt.**
- Het is niet nodig om hetzelfde te denken als de cliënten, maar je kunt op zoek gaan naar of aandacht hebben voor de reden van iemands overtuiging of gevoel. Op die manier krijg je meer inzicht in hoe cliënten denken en dat is nuttig om weten.

Participatie

- Cliënten vinden het belangrijk om actief deel te nemen aan de trajecten.
- Dit kunnen zij doen door mee na te denken en door zelf nieuwe trajectstappen voor te stellen.
- **De cliënten nemen graag zelf beslissingen over het begeleidingstraject.**
- **Om na te gaan hoe je cliënten gepast kan ondersteunen om actief deel te nemen aan het traject, kan je bij hen nagaan of je hun verhaal op een juiste manier interpreteert.**
- **Dit kan je doen door in dialoog te gaan over de keuzes die zij willen maken.**
- **Je kan cliënten ondersteunen bij het nemen van beslissingen door je expertise (op maat) te laten gelden.**
- **Dit kan je doen door hen keuzemogelijkheden te bieden.**
- **Je kan proberen om hun horizon te verruimen door verder te kijken dan dat zij reeds deden.**
- **Op die manier zorg je ervoor dat hun keuzes realistisch blijven en overeenstemmen met hun mogelijkheden.**

Vertrouwensrelatie

- Als je zorgt dat cliënten zich veilig voelen, zullen zij sneller geneigd zijn om moeilijkheden aan te geven.
- Je kan waarderend werken door te tonen dat je het potentieel in hen ziet. Daarnaast is het ook van belang om werkpunten aan te geven.
- Een vertrouwensband opbouwen en duidelijkheid bieden, hangen heel erg samen.
- Als je wil dat cliënten je vertrouwen, probeer dan duidelijk te zijn over de wederzijdse verwachtingen en het verloop van het traject.
- Het creëren van duidelijkheid begint vanaf het eerste gesprek.
- **Cliënten vinden het belangrijk dat de gevoelige informatie die zij vertellen niet wordt doorverteld.**
- **Het is interessant om je beroepsgeheim te benadrukken en aan te geven dat je gevoelige informatie niet door zal vertellen.**
- **Als je informatie over de cliënt wil delen, is het belangrijk dat cliënten hiervoor toestemming geven.**
- **Cliënten vinden het belangrijk om het gevoel te krijgen geholpen te zullen worden.**
- **Het is van belang dat je zelf je afspraken nakomt en een stipte houding aanneemt.**

Positieve krachtenbenadering

- Doorheen het traject krijg je zicht op de krachten van de cliënten, probeer deze krachten aan te spreken bij het benaderen van de cliënten.
- **Kleine tekens van appreciatie kunnen een grote betekenis hebben voor cliënten.**
- **Een hartelijk begroeting en een informeel gesprek kunnen waardevol zijn voor een cliënt.**
- Tijdens de gesprekken is het bevorderlijk om datgene waar cliënten goed in zijn te benadrukken.
- **Cliënten groeien als je hen complimenten geeft. Daarom is het nuttig om dit zoveel mogelijk te doen.**

- Deze inspanningen kunnen het zelfvertrouwen van cliënten doen groeien.
- Ook als je ervaart dat het traject moeilijk loopt is het van belang om de krachten van de cliënten te benadrukken en te investeren in hun zelfvertrouwen.
- Werken aan het zelfvertrouwen is een blijvend proces en geen eindpunt.

Actief luisteren

- Doorheen een gesprek kan je laten merken dat je gehoord hebt wat cliënten vertellen.
- Je kan ook op een non-verbale manier laten merken dat je het verhaal van de cliënt aan het volgen bent.
- **Cliënten hechten belang aan de lichaamshouding van jobcoaches.**
- Door interesse te tonen kan je cliënten uitnodigen om hun verhaal te vertellen.
- Je kan inspanningen doen om ervoor te zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen.
- Als cliënten belangrijke informatie delen, kan je er dieper op ingaan door bijvragen te stellen.
- **Deze belangrijke informatie kan betrekking hebben op het traject naar werk, maar kan ook in verband staan met andere levensdomeinen.**
- **Cliënten vinden het belangrijk dat jobcoaches aandacht besteden aan hun gevoelens en hier tijd voor nemen.**
- **Niet alle cliënten praten even gemakkelijk over hun gevoelens. Jobcoaches kunnen nagaan of cliënten over hun gevoelens willen praten en op welke manier zij dit graag doen.**
- **Als een jobcoach een vermoeden heeft dat een cliënt zich minder goed voelt, is het mogelijk dat de jobcoach aangeeft een vermoeden te hebben.**
- **Het is mogelijk dat een jobcoach vragen stelt over de gevoelssituatie van een cliënt, maar het is van belang dat dit op een minder directe manier gebeurt.**
- **Het herkennen van lichaamstaal is een belangrijke vaardigheid om na te gaan hoe een cliënt zich voelt.**
- **Sommige cliënten hebben het moeilijk met de waaromvraag, deze vraag kan dwingend overkomen.**

Rechtenbenadering

- De rechten van de cliënten hangen heel nauw samen met hun noden.
- Probeer preventief te werken door zicht te krijgen op de noden op de verschillende levensdomeinen.
- Op die manier heb je al een eerste keer gesproken over de rechten van cliënten, ook als cliënten aangeven geen noden te hebben.
- **Voor sommige cliënten is het voldoende dat een jobcoach informatie geeft over de begeleidingsdiensten die hun rechten kunnen doen laten gelden. Andere cliënten verkiezen een jobcoach die meer doet dan doorverwijzen.**
- Door cliënten bewust te maken van hun rechten en krijg je hen mee in de gedachtegang van de rechtenbenadering.

- Het is van belang om de rechten van de cliënten te realiseren op die domeinen waar ze noden ervaren.
- In het trajectplan kan je extra stappen opnemen om ervoor te zorgen dat de cliënten hun rechten gerealiseerd worden.
- **Cliënten vinden het belangrijk om duidelijkheid te hebben over de rechten en plichten binnen het begeleidingstraject.**

Integrale benadering

- Door een brede bril op te zetten krijg je een vollediger beeld van de cliënten.
- De brede bril zorgt ervoor dat je de cliënten in hun geheel bekijkt en hen niet enkel als werkzoekende ziet.
- Door zicht te krijgen op de verschillende levensdomeinen kan je er ook rekening mee houden.
- De verschillende levensdomeinen zijn onderling afhankelijk en beïnvloeden elkaar.
- De verschillende levensdomeinen hebben een invloed op het functioneren van de cliënten en op de trajecten naar werk.
- Het is interessant om cliënten ruimte te bieden om te spreken over zaken die niet enkel met werk te maken hebben.
- Je kan samen met de cliënten nadenken over organisaties of hulpverleners die ondersteuning kunnen bieden aan de noden op de verschillende levensdomeinen.
- **Na een gesprek over een eventuele doorverwijzing naar een andere dienst, is het interessant om een cliënt tijd te geven om hierover na te denken.**
- **Niet alle cliënten spreken even gemakkelijk over de verschillende levensdomeinen.**
- **Het is van belang om aan te geven waarom je over de verschillende levensdomeinen wil spreken: je kan aangeven dat ze onderling verbonden zijn en elkaar beïnvloeden.**
- **Cliënten verwachten dat een jobcoach aanvoelt op welke manier er best over de verschillende levensdomeinen wordt gesproken.**
- **Cliënten mogen niet het gevoel krijgen dat een jobcoach nieuwsgierig is of zich wil bemoeien met hun leven.**

De analyse van de interviews van de jobcoaches toont aan dat sommige jobcoaches een dubbel gevoel hebben bij de generalistische benadering. Zij zien het belang van generalistisch werken, maar hebben het moeilijk om te bepalen hoever te gaan op de andere levensdomeinen dan werk. Deze resultaten leren ons dat sommige jobcoaches nood hebben aan een kader of visie rond generalistisch werken. Het is aan de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) om zo een kader of visie uit te werken en duidelijkheid te scheppen over de verwachtingen rond generalistisch werken. Hoewel we beseffen

dat de begeleiding van cliënten op maat dient te gebeuren, stellen we de belangen van de doelgroep voorop en pleiten voor een kader of een visie die uitgaat van een maximale invulling van generalistisch werken. Vanuit het project streven we ernaar dat jobcoaches en sociaal werkers mikken op de maximale invulling van de generalistische basishoudingen. We beseffen echter dat deze invulling afhankelijk is van de specifieke kenmerken van de cliënt en daarnaast ook van de context en de organisatiesetting waarbinnen er gewerkt wordt. Het bovenstaande schema (tabel 5) biedt alvast een hulpmiddel bij het streven naar een maximale invulling van de generalistische basishoudingen.

Ten slotte komt uit de studies naar voor dat naast het aanbieden van een duidelijke visie rond generalistisch werken de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) ook op andere manieren de jobcoaches kunnen ondersteunen om generalistisch te werken. Door de administratieve last te beperken kunnen jobcoaches meer tijd investeren in de begeleiding van cliënten, zowel op het domein van werk als op andere domeinen. Daarnaast zijn de jobcoaches gebaat met meer kennis over de werking van andere organisaties. Zo kan een gestructureerd overzicht van mogelijke partners en hun werking de jobcoaches ondersteunen bij het generalistisch werken. De jobcoaches spreken ook over het vrijstellen van een medewerker om een generalistische functie op te nemen en hulp te bieden bij cliënten met ondersteuningsnoden op andere levensdomeinen. Verder kunnen de organisaties (De Ploeg en Weerwerk Activering) inzetten op partnerschappen met andere organisaties en op zoek gaan naar vaste contactpersoon bij deze partnerorganisaties om zo voor een vlottere doorverwijzingen van cliënten te zorgen.

4.5. Analyse focusgroepen samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties

In het kader van het ESF-project 'Generalistisch Werkt' ontwikkelen we een generalistische methodiek die jobcoaches en andere specialistische sociaal werkers handvatten biedt bij de ondersteuning en begeleiding van cliënten uit kansengroepen. De Ploeg vzw en Weerwerk Activering twee activeringsorganisaties, doen in dit project dienst als casus bij de ontwikkeling, uitwerking en aftoetsing van die methodiek. De doelgroepen van De Ploeg en Weerwerk Activering zijn divers, maar ze hebben vaak één gemeenschappelijke kenmerk: een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting.

Tijdens het eerste projectjaar lag de focus voornamelijk op het microniveau, de relatie tussen de sociaal werker en de cliënt. Hiervoor ontwikkelden we een generalistische begeleidingsmethodiek met bijhorende instrumentenlijst en informatiefiches over de generalistische basishoudingen. De focus van het tweede projectjaar ligt op het meso- of organisatieniveau. We richten ons op de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties met het oog op een gepaste begeleiding van cliënten met verschillende ondersteuningsnoden. Hiervoor maken we een analyse en ontwikkelen een handelingskader ter ondersteuning van jobcoaches, sociaal werkers en hulpverleningsorganisaties.

Door middel van focusgroepen met generalisten (sociaal werkers en beleidsmedewerkers), jobcoaches en mensen van de doelgroep (cliënten van De Ploeg en mensen van Recht-Op) hebben we zicht gekregen op knelpunten en succesfactoren bij de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. In totaal hebben we zes focusgroepen georganiseerd, twee met generalisten, twee met jobcoaches en twee met mensen van de doelgroep. Tijdens deze focusgroepen hebben we onderzocht om welke redenen sociaal werkers (generalisten en jobcoaches/specialisten) samenwerken met andere hulpverleningsorganisaties. Op die manier hebben we zicht gekregen op wat samenwerken voor hen betekent. Daarnaast polsten we naar praktijkervaringen uit het sociaal werk. Hierbij lag de focus op moeilijkheden of knelpunten die zich manifesteren bij de samenwerking met andere sociaal werkers of begeleiders van andere hulpverleningsorganisaties, maar ook op strategieën of succesfactoren om deze moeilijkheden aan te pakken.

In het eerste deel van deze paragraaf (4.5.) geven we aan waarom de deelnemers van de focusgroepen samenwerken met andere hulpverleningsorganisaties. We onderscheiden drie voorname samenwerkingsvormen uit het sociaal werk: een doorverwijzing, een cliëntoverleg of rondetafelgesprek en formele samenwerking. De knelpunten of moeilijkheden die generalisten, jobcoaches en mensen van de doelgroep ervaren bij deze samenwerking worden in het tweede deel behandeld. Doorheen het samenwerkingsproces nemen sociaal werkers verschillende rollen op om hun cliënten te ondersteunen bij de realisatie van hun rechten. Deze rollen komen in het derde deel aan bod. In het vierde deel

bieden we sociaal werkers en beleidsmedewerkers handvatten of strategieën aan voor een vlotte en constructieve samenwerking. In de eerste drie delen maken we enkel een analyse van de informatie uit de focusgroepen, maar in het vierde deel maken we zowel een analyse als schematische overzichten met bijhorende handvatten. Op deze manier bieden we duidelijke en bruikbare informatie voor de sociaalwerkpraktijk. De basisregel die tijdens elke focusgroep naar voren kwam, geven we al mee in de inleiding van dit handelingskader: **cliënten moeten altijd centraal staan** tijdens het samenwerkingsproces. Als we in het verdere verloop van de analyse over sociaal werkers spreken, bedoelen we zowel specialisten, generalisten als specialistische sociaal werkers met een generalistische bril. Daarnaast wisselen we af in de terminologie bij het spreken over hulpverleningsorganisaties. We wisselen af tussen diensten, begeleidingsdiensten, begeleidingsinstanties, organisaties, maar we doelen telkens op hulpverleningsorganisaties.

4.5.1. Samenwerken

Samenwerken met andere hulpverleningsorganisaties is in veel gevallen noodzakelijk. Cliënten hebben vaak meerdere noden en wel op verscheidene levensdomeinen. Men kan als sociaal werker geen

specialist zijn op alle levensdomeinen. Om te zorgen dat cliënten de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben, moeten sociaal werkers samenwerken met andere hulpverleningsorganisaties. Deze organisaties zijn de toegangspoorten tot de specifieke diensten die cliënten nodig hebben. Het is afhankelijk van de cliënt en de situatie of, hoe en wanneer er samengewerkt zal worden. In de volgende paragraaf behandelen we de diverse vormen van samenwerken.

4.5.1.1. Drie vormen van samenwerken

Op basis van de analyse van de focusgroepen onderscheiden we de drie meest voorkomende vormen van samenwerken uit de sociaalwerkpraktijk van de respondenten: doorverwijzen, cliëntoverleg en formele samenwerking. Hieronder geven we een beknopte beschrijving van deze vormen van samenwerken. Daarnaast gebruiken we deze onderverdeling als kapstok bij de verdere uitwerking van het handelingskader. Naast deze drie vormen is het uitwisselen van informatie over de cliënten ook een belangrijke samenwerkingsvorm. In deze analyse en verder in het handelingskader gaan we echter niet expliciet in op het uitwisselen van informatie, maar focussen ons op de eerder vermelde, meer intensievere, vormen van samenwerken. Het uitwisselen van informatie gebeurt constant doorheen elke samenwerkingsvorm en zal dus zowel tijdens de analyse als in het handelingskader meerdere keren besproken worden.

4.5.1.1.1. Doorverwijzen van cliënten

Een eerste vorm van samenwerken is het doorverwijzen van cliënten. Deze manier van samenwerken werd bij al de focusgroepen uitvoerig besproken. Tijdens een focusgroep met generalisten werd doorverwijzen gezien als het versterken of verankeren van cliënten. Doorverwijzen is niet enkel een cliënt doorsturen naar een andere dienst, maar het is een weg die samen met de cliënt wordt afgelegd. Het eindresultaat van een doorverwijzing is dat de cliënt krijgt waar hij of zij recht op heeft, een hulpverlening op maat, afhankelijk van zijn of haar specifieke noden. De cliënt en zijn of haar specifieke situatie vormen, net als bij elke vorm van samenwerken, de basis bij een doorverwijzing. Doorheen het verdere verloop van het doorverwijzingsproces blijft de cliënt de belangrijkste actor. In het onderdeel over de handvatten voor jobcoaches, bieden we een uitgebreide uiteenzetting over het doorverwijzingsproces.

4.5.1.1.2. Cliëntoverleg of rondetafelgesprekken

Een tweede vorm van samenwerken is het cliëntoverleg of rondetafelgesprek. Bij een cliëntoverleg komen sociaal werkers van verschillende hulpverleningsorganisaties bij elkaar om de hulpverlening aan een bepaalde cliënt te bespreken. Een cliëntoverleg of rondetafelgesprek gebeurt met het oog op de afstemming en optimalisering van de begeleidingstrajecten. Net als bij het doorverwijzingsproces, speelt een cliënt de belangrijkste rol tijdens dit overlegmoment. Het kan zijn dat cliënten niet

deelnemen aan een cliëntoverleg, maar ideaal gezien is dit wel het geval. Doorheen de focusgroepen komt naar voor dat er een groot verschil in doeltreffendheid bestaat tussen rondetafelgesprekken. Sommige overlegmomenten zijn zeer constructief, maar in vele gevallen blijft het een samenkomst zonder concrete resultaten. In het deel over de handvatten voor jobcoaches bieden we een aantal leidraden aan om te zorgen dat een cliëntoverleg meer kansen heeft op slagen.

4.5.1.1.3. Afstemmen van de dienstverlening tussen organisaties: formele samenwerking

Een derde vorm van samenwerken vindt plaats tussen organisaties en overstijgt het individuele cliëntniveau. Een formele samenwerking tussen organisaties zorgt voor meer afstemming tussen begeleidingsdiensten, voor een betere samenwerking tussen sociaal werkers en voor een begeleiding op maat van cliënten. Het is een 'lokale samenwerkingsvorm om structurele breuklijnen aan te pakken'. Afspraken maken, duidelijk communiceren, afstemmen van visie en kennis van elkaars organisatie zijn kernconcepten die bij al de focusgroepen naar voor komen en betrekking hebben op al de vormen van samenwerken, maar zij zijn zeker relevant bij formele samenwerking. Formele samenwerking is een proces dat het cliëntniveau wel overstijgt, maar nog steeds vormt de cliënt de basis.

4.5.2. Knelpunten bij de samenwerking

Samenwerken tussen sociaal werkers is geen gemakkelijke opdracht. Het thema knelpunten of moeilijkheden bij de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties is tijdens elke focusgroep behandeld. Doorheen de zes focusgroepen zijn een aanzienlijk aantal knelpunten of moeilijkheden aangebracht door zowel generalisten en jobcoaches als door mensen van de doelgroep. Hieronder beschrijven we per 'samenwerkingsvorm' welke knelpunten of moeilijkheden de deelnemers ervaren tijdens hun sociaalwerkpraktijk. Nadien bespreken we enkele knelpunten of moeilijkheden die elke samenwerkingsvorm overkoepelen.

4.5.2.1. Knelpunten bij het doorverwijzen van cliënten

4.5.2.1.1. Knelpunten ervaren door de doelgroep

Mensen van de doelgroep, cliënten dus, vinden het belangrijk om betrokken te worden bij een doorverwijzing. Een gebrek aan dialoog en een gebrek aan open communicatie ervaren cliënten als een knelpunt. Cliënten willen niet dat 'zaken' achter hun rug gebeuren. De mensen van de doelgroep geven voorbeelden uit de praktijk waarbij hun begeleiders contact opnamen met andere diensten zonder hen op de hoogte te brengen. Het is confronterend voor cliënten als zij achteraf te weten komen dat hun begeleider reeds een bespreking over hen gehad heeft met een medewerker van een andere dienst. De cliënt niet betrekken bij een doorverwijzing schaadt het onderlinge vertrouwen. Het gebeurt dat begeleiders afspraken inplannen voor cliënten zonder hen te raadplegen. Cliënten ervaren

dit als een inbreuk in hun agenda. Daarnaast stellen de mensen van de doelgroep dat begeleiders er snel van uitgaan dat de cliënten over dezelfde informatie beschikken als zij. Ook al wordt dezelfde informatie besproken tussen een cliënt en een begeleider, toch kan het zijn dat iedere partij andere informatie onthoudt. Aangezien iedereen een ander referentiekader hanteert, mogen sociaal werkers niet uitgaan van vanzelfsprekendheden. Een volgend belangrijk knelpunt, dat hierboven reeds aan bod is gekomen, is de variatie in dienstverlening tussen sociaal werkers of begeleiders. Afhankelijk van sociaal werker tot sociaal werker worden cliënten op een andere manier begeleid en zullen hun rechten meer of minder gerealiseerd worden. De mensen van de doelgroep hebben soms de indruk dat sociaal werkers zich verstoppen achter de regels. Medewerkers van diensten geven dan aan: ‘dit zijn de regels en meer kunnen we niet doen’. Deze ervaringen zijn demotiverend voor cliënten. Ten slotte benadrukken de cliënten dat zij bij hulpverleningsorganisaties een betere dienstverlening ontvangen als zij begeleid worden door een sociaal werker.

4.5.2.1.2. Knelpunten ervaren door de jobcoaches

De jobcoaches ervaren knelpunten bij doorverwijzingen die gebeuren vanuit andere organisaties, maar ook als zij zelf cliënten doorverwijzen. Tijdens de focusgroepen spreken de jobcoaches over moeilijkheden bij ‘verkeerde’ doorverwijzingen vanuit andere organisaties. Hierbij gaat het om doorverwijzingen met een verkeerde doelstelling of om doorverwijzingen van cliënten die nog niet klaar zijn om richting werk te gaan. Doorverwijzingen met een verkeerde doelstelling zijn meestal het gevolg van miscommunicatie, maar soms worden cliënten ook doorverwezen om ‘te botsen’. Het gaat dan over doorverwijzingen om te zorgen dat cliënten meer zelfinzicht krijgen en inzien dat zij nog niet klaar zijn om richting werk te gaan. De jobcoaches geven aan dat een tekort aan kennis of verkeerde kennis over organisaties vaak aan de basis ligt van een ‘verkeerde’ doorverwijzing. Het vervelendste gevolg aan een ‘verkeerde’ doorverwijzing is de teleurstelling bij cliënten als het traject wordt stopgezet. Meestal gaat een doorverwijzing gepaard met hoopvolle gedachten en een geloof in positieve veranderingen voor de cliënt. Als jobcoaches aangeven dat cliënten, om welke reden dan ook, niet op hun plaats zijn binnen hun dienst, dan merken zij dat cliënten vaak de moed verliezen. De jobcoaches ervaren ook moeilijkheden als zij cliënten doorverwijzen naar begeleidingsdiensten ter ondersteuning van noden op andere levensdomeinen. Het probleem van wachtlijsten komt ook in alle focusgroepen terug. Zowel mensen van de doelgroep, jobcoaches als generalisten melden dit knelpunt. Indien het wel lukt om een cliënt door te verwijzen naar een andere organisatie, is het soms moeilijk om de ondersteuning op het specifieke gebied los te laten. De jobcoaches weten niet hoe de cliënten ondersteund worden bij andere diensten of twijfelen aan de doeltreffendheid van de begeleiding. Ten slotte komt het voor dat jobcoaches vinden dat extra ondersteuning nodig is, maar cliënten geen verdere stappen willen zetten. De jobcoaches ondervinden moeilijkheden in de omgang

met de weerstand van cliënten ten aanzien van de extra ondersteuning of ten aanzien van een nieuwe hulpverlener met wie opnieuw vertrouwen moet opgebouwd worden.

4.5.2.1.3. Knelpunten ervaren door de generalisten

De generalisten stellen tijdens de focusgroepen dat doorverwijzingen vaak aanvoelen als het doorschuiven van problemen. Zij geven aan dat doorverwijzingen meer zijn dan enkel het doorschuiven van cliënten met noden of problemen van de ene dienst naar de andere. In hun sociaalwerkpraktijk zijn er veel diensten of organisaties die contact nemen met het voorstel om samen te werken, maar daarbij onmiddellijk een heel aantal toetredingscriteria voor cliënten vermelden. Toetredingscriteria, strikte regelgevingen en wachtlijsten van specialistische organisaties zijn knelpunten die sterk naar voor komen tijdens al de focusgroepen. Daarnaast stellen de generalisten dat er vaak gevolgen zijn voor cliënten die niet ingaan op een doorverwijzing naar extra begeleidingsdiensten. Zij vragen zich af in welke mate hulpverlening vrijwillig is als er gevolgen zijn voor cliënten die niet ingaan op een bepaalde doorverwijzing.

4.5.2.2. Knelpunten bij het cliëntoverleg of rondetafelgesprek

4.5.2.2.1. Knelpunten ervaren door de doelgroep

Een belangrijk knelpunt bij een cliëntoverleg of rondetafelgesprek is het praten *óver* de cliënten in plaats van *mét* cliënten. De mensen van de doelgroep geven aan dat dit vaak voorkomt tijdens cliëntbesprekingen. Sociaal werkers richten zich vaak enkel tot andere begeleiders of sociaal werkers en de cliënten worden over het hoofd gezien. Cliënten worden vaak niet actief betrokken tijdens een overlegmoment en hoewel zij de belangrijkste actor in hun verhaal zijn. De inzichten van de cliënt worden op dat moment niet benut en waardevolle informatie gaat verloren.

4.5.2.2.2. Knelpunten ervaren door de jobcoaches

Een knelpunt dat de jobcoaches naar voor brengen, maar dat wel betrekking heeft op de doelgroep, is een gebrek aan voorbereiding van cliënten door de sociaal werker voorafgaande aan een cliëntoverleg. Het gebeurt dat cliëntbesprekingen georganiseerd worden zonder dat cliënten 'mee zijn met het verhaal' of zonder goed te weten wat de doelstelling van het overleg is. Daarnaast worden door de begeleiders soms beslissingen genomen voor de cliënten, ook al zijn de cliënten zelf aanwezig op het overleg. Tijdens de focusgroepen met jobcoaches zijn nog andere knelpunten aan bod gekomen die zich voordoen tijdens cliëntoverleg of rondetafelgesprekken, maar die behandelen we in de volgende paragraaf aangezien die knelpunten ook ervaren worden door de generalisten.

4.5.2.2.3. Knelpunten ervaren door de generalisten en jobcoaches

Zowel de jobcoaches als de generalisten geven aan dat een cliëntoverleg productief kan zijn, maar dat dit vaak ook niet het geval is. Een deelnemer van een focusgroep met generalisten stelt dat een cliëntoverleg in de praktijk vaak niet meer is dan een rondje 'luchtfietsen'. Het grootste knelpunt is dat dikwijls niemand de 'trekkersrol' op zich neemt. Een cliëntoverleg zonder duidelijke taakverdeling en zonder iemand om dit op te volgen, is meestal weinig doeltreffend. Als niemand de leiding op zich neemt en andere deelnemers aanspoort om initiatief te nemen of aanspreekt op hun verantwoordelijkheden, blijft iedereen meestal terughoudend en worden er geen concrete acties ondernomen. Vaak blijven sociaal werkers op hun 'eiland' zitten en wordt het 'in-hokjes-denken' niet overstegen. Niemand durft te zeggen waar het op staat en wacht af wat de andere deelnemers zullen zeggen. Uit de focusgroepen komt naar voor dat deelnemers van een cliëntoverleg moeten opletten dat er geen 'taken' naar hen worden doorgeschoven. Een generalist verwoordt het als 'oplettend dat er niets in uwe bak wordt geschoven', terwijl een jobcoach aangeeft dat 'de hete patat vaak wordt doorgeschoven'. Het niet opnemen van verantwoordelijkheden of het doorschuiven van taken is een belangrijk knelpunt tijdens overlegmomenten. De moeilijkheid om medewerkers van andere organisaties aan te spreken op hun nalatigheid om afspraken na te komen of verantwoordelijkheden op te nemen, vormt een extra knelpunt.

4.5.2.3. Knelpunten bij formele samenwerking

Formele samenwerking tussen organisaties overstijgt het cliëntniveau en ook de jobcoaches geven aan dat deze vorm van samenwerken voornamelijk het werkingsgebied van teamcoaches of beleidsmedewerkers is. Toch is er een knelpunt bij formele samenwerking dat zowel bij de doelgroep, de jobcoaches als de generalisten aan bod is gekomen. Dit knelpunt staat in relatie tot de continue veranderingen in het sociaalwerklandschap. Meer en meer diensten reorganiseren zich, fuseren met andere organisaties of houden op te bestaan. Voor zowel de cliënt, de sociaal werkers als de beleidsmedewerkers is het moeilijk om een duidelijk overzicht te bewaren van de bestaande organisaties en het aanbod van diensten. Daarnaast bestaat er een grote variatie in dienstverlening tussen organisaties die dezelfde diensten aanbieden, maar ook binnen één organisatie bestaan er verschillen in dienstverlening tussen de lokale vestigingen.

4.5.2.4. Knelpunten bij meerdere samenwerkingsvormen

De knelpunten die we hieronder behandelen, komen uit verscheidene focusgroepen. We plaatsen ze hier in een aparte paragraaf omdat deze knelpunten voorkomen doorheen al de vormen van samenwerken.

4.5.2.4.1. Tijd en flexibiliteit

Om vlot samen te werken met andere organisaties moeten sociaal werkers ruimte en tijd krijgen om contact op te nemen met de medewerkers van deze diensten en om dit contact te onderhouden. Tijdens de focusgroepen komt naar voor dat die tijd en ruimte vaak ontbreken. Organisaties schieten tekort bij het bieden van deze flexibiliteit aan sociaal werkers. Het moet gezegd dat organisaties dikwijls niet de middelen hebben om deze vrijheid aan te bieden. Het knelpunt 'tijd en flexibiliteit' heeft dus voornamelijk betrekking op het gebrek aan tijd. Dit knelpunt komt op verschillende wijzen tot uiting tijdens de focusgroepen. Het frustreert de jobcoaches dat ze vaak lang moeten wachten om een cliënt door te kunnen verwijzen naar een andere dienst of om een cliëntoverleg te organiseren. Medewerkers van hulpverleningsorganisaties missen de nodige flexibiliteit om in te spelen op acute noodsituaties van cliënten. Een ander belangrijk aspect van het knelpunt tijd gaat over het betrekken van de cliënt in zijn of haar begeleidingstraject. Om ervoor te zorgen dat cliënten begrijpen in welke situatie (juridische situatie, begeleidingssituatie of andere situatie...) zij zitten, is er vaak een grote hoeveelheid tijd en ruimte nodig. Deze tijd en ruimte ontbreken binnen het huidige sociaalwerklandschap. Indien de cliënt bij elke stap of beslissing 'de regisseur' moet blijven van zijn eigen traject, is het niet mogelijk om een traject af te ronden binnen de beschikbare tijd.

4.5.2.4.2. Kennis

In de focusgroepen wordt benadrukt dat correcte kennis over organisaties en over de werking van diensten de basis vormt voor een goede samenwerking. Het ontbreken van deze kennis vormt een groot knelpunt bij de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties en verkeerde doorverwijzingen zijn vaak het gevolg zijn van een onjuist beeld over hun organisatie. De jobcoaches van De Ploeg hebben de indruk dat er maar weinig hulpverleningsorganisaties weten wie zij zijn en welke diensten De Ploeg aanbieden. Een van de redenen hiervoor zou de onpraktische website van De Ploeg kunnen zijn. Verder spenderen de jobcoaches veel tijd aan het opzoeken van informatie over andere diensten. Zij hebben vaak geen zicht op de regelgeving of selectiecriteria die gehanteerd worden binnen andere organisaties. Deze informatie is meestal wel aanwezig binnen De Ploeg, maar is verspreid over de verschillende medewerkers. De jobcoaches missen een duidelijk en bruikbaar systeem om deze informatie te organiseren, te beheren en te raadplegen. Het gebrek aan een systeem om kennis over hulpverleningsorganisaties te delen, komt ook naar voor bij de generalisten. Dit knelpunt kunnen we linken aan de vaststelling dat het sociaalwerklandschap zeer wisselend is. Een generalist geeft aan dat de 'Sociale Kaart' niet meer up-to-date is en daarom minder bruikbaar. De afwezigheid van een kennismanagementsysteem binnen het sociaalwerklandschap wordt als een belangrijk knelpunt ervaren.

4.5.2.4.3. Visie

Tijdens de focusgroepen is veel gesproken over het afstemmen van visies. Knelpunten op het gebied van visie bestaan zowel op het niveau van de sociaal werker als op het niveau van organisaties. Omwille van verschillende redenen botst het soms tussen sociaal werkers van verschillende hulpverleningsorganisaties. Een geëngageerd sociaal werker kan zich storen aan een medewerker van een begeleidingsdienst die zich beperkt tot wat strikt nodig is en niet probeert om al de rechten van een cliënt te realiseren. Een verschil in mensvisie tussen sociaal werkers van verschillende diensten kan voor moeilijkheden zorgen bij een samenwerking. Intervisie- of supervisiemomenten zijn zeer geschikt om deze moeilijkheden te bespreken met collega's. Het biedt sociaal werkers de mogelijkheid om te ventileren. Tijdens de focusgroepen met jobcoaches komt naar voor dat zij de beperkte mogelijkheid om intervisiemomenten te organiseren als knelpunt ervaren. Om dit tekort op te vangen spreken zij collega's aan, maar die zijn meestal bezig met hun eigen drukke agenda en hebben onvoldoende tijd om diep in te gaan op het verhaal van de jobcoaches. Ook op organisatieniveau zijn er knelpunten op het gebied van visie. Deze knelpunten hebben betrekking op de doelstellingen die organisaties vooropstellen. Bij de ondersteuning van mensen in een kwetsbare positie, moet aandacht besteed worden aan verborgen doelstellingen of verwachtingen die organisaties hebben ten aanzien van cliënten. In de sociaalwerkpraktijk komt het voor dat organisaties geen open kaart spelen over de verwachtingen die zij hebben van een doorverwijzing. Op dat moment is het nodig om zich bewust te zijn van eventuele verborgen doelen van zo een ondersteuningsdienst. Verder hanteren organisaties vaak een andere visie op het gebied van privacy en geheimhouding van informatie. Dit knelpunt behandelen we in de volgende paragraaf.

4.5.2.4.4. Beroepsgeheim en privacy

Uit de focusgroepen komt naar voor dat mensen in armoede, meer dan mensen uit de middenklassen, vaak veel van hun privacy moeten prijsgeven. Het lijkt alsof zij zich helemaal bloot dienen te geven om gebruik te mogen maken van welzijnsdiensten. In de focusgroepen met mensen van de doelgroep was er discussie of er feedback moet komen vanuit de dienst waarnaar doorverwezen is. Sommige deelnemers ervaren dit als een inbreuk op hun privacy. Ook bij focusgroepen met generalisten en jobcoaches blijkt het beroepsgeheim en de privacy van de cliënt een gewichtig thema te zijn. Een focusgroep met generalisten ging in op een vorm van ketenaanpak voor daklozen waarbij verschillende hulpverleningsorganisaties samen worden gebracht rond de dienstverlening aan een cliënt, wat gezien kan worden als een cliëntoverleg of rondetafelgesprek. Zij geven aan dat zo een overleg gepaard gaat met ethische vraagstukken over de privacy van mensen. Het delen van informatie tijdens een overleg kan grote gevolgen hebben voor de cliënt in het heden, maar ook in de toekomst. Cliënten delen doorheen begeleidingstrajecten dikwijls gevoelige informatie met hun begeleiders. Vaak wordt deze

informatie in vertrouwen verteld aan een sociaal werker en willen cliënten niet dat ze gedeeld wordt met andere diensten. De vertrouwelijkheid van informatie vormt dan een barrière om op een open manier samen te werken tijdens doorverwijzingen en cliëntbesprekingen. Iedere deelnemer aan de focusgroepen beklemtoont dat het beroepsgeheim uitermate belangrijk is in functie van de privacy van cliënten, maar in sommige gevallen beperkt of verhindert het beroepsgeheim sociaal werkers om essentiële informatie te delen met andere diensten. Het beroepsgeheim kan ook voor spanningen zorgen tussen medewerkers van verschillende hulpverleningsdiensten. Dit kan voorkomen als een sociaal werker principieel weigert om informatie te delen en een vraag over een cliënt onmiddellijk afblokt.

4.5.2.4.5. Communicatie

Duidelijke communicatie is nog een fundamentele voorwaarde voor een vlotte samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. Zowel communicatie met cliënten als tussen sociaal werkers is van essentieel belang. Mensen van de doelgroep moeten vaak verschillende diensten aflopen voor zij op de juiste plaats terechtkomen. Zij krijgen vaak het gevoel van het 'kastje naar de muur gestuurd te worden'. Onduidelijke communicatie zorgt voor verwarring bij cliënten en dat heeft een negatieve invloed op het vertrouwen in de begeleidingsdienst. Het specialistisch vakjargon van bepaalde begeleidingsdiensten is een knelpunt dat naar voor wordt gebracht door de generalisten. Een tekort aan terugkoppelingsmomenten en feedbackgesprekken bemoeilijkt een constructieve samenwerking. De specialistische vakterminologie die gebruikt wordt door specialisten, bemoeilijkt deze overlegmomenten.

4.5.2.4.6. Verkokering van hulp- en dienstverlening

Het sterk verkokerde en gespecialiseerde sociaalwerklandschap is een knelpunt dat zowel bij generalisten als jobcoaches besproken werd. Dit structurele struikelblok is een maatschappelijk probleem en overstijgt de formele samenwerking tussen organisaties. Ook al bieden vele organisaties soortgelijke diensten zoals intake en screening aan, toch staan zij weigerachtig ten aanzien van het stoppen met deze dienstverlening binnen hun organisaties. De verdeling van diensten tussen organisaties is een gevoelig knelpunt, aangezien het voortbestaan van organisaties op het spel staat. De sociaalwerksector is, volgens de deelnemers van een focusgroep met generalisten, zo georganiseerd dat organisaties voornamelijk op zichzelf gericht zijn. Hulpverleningsorganisaties zijn vooral bezig met het voortbestaan van de eigen organisatie. Deze structurele knelpunten, op maatschappelijk en organisatieniveau, zorgen ervoor dat organisaties er zelden voor kiezen om hun diensten meer cliëntgericht te oriënteren. Het eigen specialisme blijft meestal het uitgangspunt van de organisatiestructuur. De financiering van organisaties wordt voor een groot deel bepaald door het

aantal cliënten dat men kan registreren. Het opgeven van bepaalde diensten betekent minder cliënten om te registreren, wat leidt tot minder financiering. Daarnaast is het zo dat diensten voornamelijk betaald worden voor hun kernopdrachten. Het aanbieden van andere, meer generalistische diensten, moet men al bijna extra gaan aanrekenen aan de cliënt.

4.5.3. Rollen van een sociaal werker bij het samenwerkingsproces

In de bovenstaande paragrafen beschreven we een heel aantal knelpunten die door sociaal werkers en cliënten ervaren worden tijdens de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties. Blijkbaar is het niet vanzelfsprekend om cliënten te ‘verankeren’ bij andere diensten of om hun rechten bij deze diensten zo optimaal mogelijk te realiseren. Doorheen de focusgroepen komt naar voor dat sociaal werkers tijdens het samenwerkingsproces verschillende rollen op zich nemen om cliënten te ondersteunen. Deze rollen stemmen voor een groot deel overeen met die van een generalistisch sociaal werker op het mesoniveau zoals beschreven in onze verkennende literatuurstudie en terug te vinden in de wetenschappelijke literatuur (Raeymaeckers & Van Riel, 2014; Raeyckmaeckers, 2014). Daarnaast voegen we er nog een aantal rollen aan toe. We bieden in de volgende paragrafen een overzicht van deze rollen. Omdat deze rollen in de sociaalwerkpraktijk niet los van elkaar staan, is bij de beschrijving ook enige overlap terug te vinden.

4.5.3.1. De sociaal werker als brugfiguur

De mensen van de doelgroep geven aan dat sociaal werkers een brug kunnen vormen tussen een cliënt en medewerkers van een andere dienst. Deze rol overkoepelt de verschillende rollen die we hieronder beschrijven. Door cliënten bij te staan in het contact met andere hulpverleningsorganisaties overbruggen sociaal werkers de kloof met andere diensten. Het vormen van een brug is een procesmatig gebeuren dat plaatsvindt tijdens de voorbereidingsfase, de effectieve contactmomenten en de terugkoppelmomenten.

4.5.3.1.1. Informatie verstrekken

In alle focusgroepen komt naar voor dat het sociaalwerklandschap zeer wisselend is. Organisaties veranderen, fuseren, splitsen of houden op te bestaan. Aangezien het voor sociaal werkers reeds moeilijk is om een goed overzicht te behouden over welke organisaties welke diensten aanbieden, vormt het voor cliënten zeker een moeilijke opdracht om daar zicht op te krijgen. Doorheen hun praktijk en in de samenwerking met hulpverleningsorganisaties leren sociaal werkers de werking van andere diensten kennen. Door een goed zicht te krijgen op deze diensten kunnen sociaal werkers hun cliënten op maat voorbereiden op de contacten met andere hulpverleningsorganisaties. Sociaal werkers dienen te zorgen dat cliënten goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden die zij hebben binnen het sociaalwerklandschap. Het gaat hierbij om de mogelijkheden binnen de eigen organisatie

of het eigen begeleidingstraject, maar ook daarbuiten. Welke hulpverleningsorganisaties zijn er voor de ondersteuning van de cliënt? Wat zijn de toetredingscriteria of voorwaarden die gelden binnen deze hulpverleningsorganisaties? Wat is de visie en de handelingswijze binnen deze organisaties? Een sociaal werker zorgt dat een cliënt voldoende objectieve informatie heeft om overwogen beslissingen te nemen.

4.5.3.1.2. Cliënten vergezellen

Vaak hebben cliënten, zeker cliënten in armoede, een bepaalde weerstand ten aanzien van hulpverleningsorganisaties. Door informatie te bieden, kunnen sociaal werkers al drempelverlagend werken, maar deze rol gaat verder dan het verschaffen van informatie. Zo is het interessant om cliënten bij te staan tijdens het effectieve contact met andere hulpverleningsorganisaties. In de focusgroepen komt naar voor dat het waardevol is om mee te gaan naar andere diensten en cliënten, niet alleen op een figuurlijke, maar ook op een fysieke manier over de drempel te helpen. In het deel over de handvatten voor een jobcoach zullen we verder ingaan op deze vorm van ondersteuning.

4.5.3.1.3. Contextualiseren

Tijdens de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties delen sociaal werkers hun informatie over de context van cliënten met medewerkers van andere diensten. Op die manier verhelderen zij de situatie van hun cliënten. Vaak gaat het over informatie die belangrijk is om diensten op maat aan te bieden, maar ook om 'moeilijk' gedrag van cliënten te kaderen. De mensen van de doelgroep vinden het zeer waardevol als sociaal werkers ondersteuning bieden bij het kaderen van hun situatie. Sociaal werkers kunnen op een vlotte manier de situatie van de cliënten verhelderen en specifieke informatie aanbieden. Op die manier hoeven cliënten niet telkens opnieuw hun gevoelige verhaal uit de doeken doen. Ideaal gezien weten sociaal werkers welk vakjargon te gebruiken en welke informatie andere diensten nodig hebben. In het deel over de handvatten voor een jobcoach zullen we beklemtonen dat er duidelijke afspraken moeten zijn tussen sociaal werkers en hun cliënten over wat wel en niet gezegd wordt tijdens het contextualiseren.

4.5.3.1.4. Casemanager

Voor cliënten die reeds bij verschillende organisaties in begeleiding zijn, is het belangrijk dat deze diensten op elkaar afgestemd zijn. Een generalist ziet hierin één van de grote uitdagingen van het sociaal werk. Vaak werken de verschillende diensten allemaal langs elkaar. Een casemanager kan de regie opnemen en voor coördinatie zorgen tussen de verschillende begeleidingstrajecten. Daarnaast moet een cliënt 'mee zijn met het gebeuren' en begrijpen welke stappen hij of zij zet binnen het hulpverleningstrajecten. Een casemanager kan een cliënt bijstaan door structuur te bieden en samen het overzicht te bewaren.

4.5.3.1.5. Ankerfunctie

De rol van ankerfiguur werd beschreven in een focusgroep met mensen van de doelgroep en komt overeen met die van een vertrouwenspersoon. Cliënten zijn gebaat met een sociaal werker die solidair naast hen staat en hen respectvol en gelijkwaardig behandelt. Een ankerfiguur heeft een goed zicht op de situatie van cliënten, denkt samen na en zet indien nodig samen stappen met hen. Daarnaast zijn cliënten gebaat bij een sociaal werker die proactief denkt en 'antwoordt op een vraag zonder dat deze gesteld is'. Een sociaal werker met een brede bril, kan noden in het verhaal van een cliënt detecteren en hem of haar attent maken op rechten of de mogelijkheid tot ondersteuning. Het is essentieel dat er duidelijk afspraken worden gemaakt over hoe en wanneer cliënten een sociaal werker kunnen bereiken.

4.5.3.1.6. Bemiddelaar

Sociaal werkers fungeren als bemiddelaar om te zorgen dat cliënten opgenomen worden binnen diensten of om te vermijden dat zij uitgesloten worden van diensten en/of rechten. In beide gevallen gaat het om diensten waar cliënten recht op hebben, maar waarbij ze niet in staat zijn om zelf dit recht te realiseren. Daarnaast komt in de focusgroepen naar voor dat cliënten beter geholpen worden bij hulpverleningsorganisaties als zij vergezeld worden door een begeleider of sociaal werker. Deze ervaring wordt gedeeld door mensen van de doelgroep, generalisten en jobcoaches. Een begeleidende jobcoach of generalist biedt meer garanties dat cliënten toegang krijgen tot al de diensten waar zij recht op hebben. Het is een uitdaging voor een sociaal werker om te zorgen dat cliënten hun rechten bij andere diensten realiseren. Bemiddelen is enkel mogelijk als sociaal werkers voldoende kennis hebben over de werking van andere hulpverleningsorganisaties en over de situatie van hun cliënt. Sociaal werkers dienen te weten wat ze kunnen vragen en hoe ze dit moeten doen. Het is o.a. van belang zicht te hebben op de diensten die andere organisaties aanbieden, de regels die er gelden en de selectiecriteria die gehanteerd worden. Op die manier kunnen zij de rechten van hun cliënten zo goed mogelijk realiseren. Het gebruik van de specifieke vakterminologie van de dienst in kwestie kan hierbij helpen.

4.5.3.1.7. Sensibiliseren

Sensibiliseren heeft betrekking op de voorbeeldfunctie die een sociaal werker kan opnemen ten aanzien van de medewerkers van andere diensten. Sociaal werkers bouwen doorheen hun loopbaan praktijkervaring op in het werken met een specifieke doelgroep. Door aanwezig te zijn bij andere diensten, kunnen sociaal werkers tonen op welke manier zij bijvoorbeeld samenwerken met cliënten in armoede of met cliënten met een verslavingsproblematiek. De leefwereld van dienstverleners kan ver weg staan van de leefwereld van mensen uit deze doelgroepen. Vaak bestaat er een vorm van

schroom ten aanzien van deze cliënten. Door als voorbeeld te dienen, hopen sociaal werkers de dienstverlening van andere hulpverleningsorganisaties te optimaliseren voor hun cliënten. Bij deze wijze van sensibiliseren zijn ook andere cliënten gebaat. Sensibiliseren overstijgt bovendien de individuele cliëntsituatie omdat ook de structurele uitsluiting van specifieke doelgroepen wordt aangekaart.

4.5.4. Succesfactoren bij het samenwerken

De hoofddoelstelling van dit handelingskader is sociaal werkers en beleidsmedewerkers ondersteunen bij de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties. Tijdens de focusgroepen zijn talrijke aandachtspunten naar voor gekomen die kunnen dienen als succesfactoren en handvatten voor een constructieve samenwerking binnen het sociaal werk. Deze succesfactoren en handvatten bieden ondersteuning aan sociaal werkers bij de vervulling van de hierboven beschreven rollen uit het samenwerkingsproces. Hieronder maken we een onderverdeling tussen succesfactoren en handvatten voor sociaal werkers en handvatten of succesfactoren voor beleidsmedewerkers of voor het organisatieniveau. Deze onderverdeling is niet eenduidig, want vele succesfactoren en handvatten op het organisatieniveau hebben rechtstreeks invloed op het werk van sociaal werkers. Een aantal aspecten van een succesvolle samenwerking zullen daarom meerdere keren aan bod komen, maar telkens leggen we wel andere klemtonen. De handvatten voor sociaal werkers hebben voornamelijk betrekking op doorverwijzingen en cliëntoverleg of rondetafelgesprekken. Daarnaast hebben we een overzicht gemaakt van de besproken handvatten bij het delen van informatie over de telefoon. In het deel over handvatten voor beleidsmakers bespreken we voornamelijk succesfactoren voor een formele samenwerking, maar zoals aangegeven beïnvloeden deze organisatorische succesfactoren de sociaalwerkpraktijk van veldwerkers en dus ook het verloop van doorverwijzingen en overlegmomenten. Doorheen ons project hebben we geleerd dat sociaal werkers in de praktijk meer gebaat zijn met concrete tips en bruikbare handvatten dan met een uitgebreide handleiding. Om deze reden bieden we hieronder telkens ook een schematisch overzicht van de succesfactoren of handvatten.

4.5.4.1. Handvatten voor sociaal werkers

Het bovenstaande deel sloten we af met enkele overkoepelende knelpunten die bij alle vormen van samenwerken aan bod komen. In de delen over handvatten werken we in omgekeerde richting en beginnen met succesfactoren die gelden bij meerdere samenwerkingsvormen. We geven telkens een korte omschrijving van de succesfactor en plaatsen daarbij enkele handvatten of leidraden voor in de praktijk. Na het overzicht van de algemene succesfactoren, bespreken we factoren die een vlotte doorverwijzing mogelijk maken. Tijdens de focusgroepen bespraken de mensen van de doelgroep

meerdere aandachtspunten om cliënten zo goed mogelijk te betrekken bij het doorverwijzingsproces. We hebben deze aandachtspunten, aangevuld met informatie uit de overige focusgroepen, omgevormd tot een stappenplan voor doorverwijzingen waarbij het verhaal van de cliënt als uitgangspunt dient. Het deel over de handvatten voor sociaal werkers sluiten we af met aandachtspunten die kunnen leiden tot een succesvol cliëntoverleg of rondetafelgesprek.

4.5.4.1.1. Algemene handvatten bij een samenwerking

In dit deel bespreken we enkele algemene succesfactoren die naar voor kwamen tijdens de focusgroepen. We bieden eerst een schematisch overzicht van de succesfactoren, nadien geven we per succesfactor een korte omschrijving en voegen enkele praktische handvatten toe.

4.5.4.1.1.1. Schematische voorstelling van de algemene handvatten

Figuur 2: 'Algemene handvatten voor een vlotte samenwerking'



4.5.4.1.1.2. Rol van de cliënt

Tijdens alle focusgroepen wordt benadrukt dat de cliënt het centrale punt of de basis vormt tijdens een samenwerking. Doorheen het handelingskader zullen we bij elke samenwerkingsvorm de rol van

de cliënt benadrukken. Het is de cliënt die de uiteindelijke beslissing neemt om wel of niet samen te werken met andere hulpverleningsorganisaties. Om op een volwaardige manier deel te nemen aan het samenwerkingsproces moeten cliënten goed geïnformeerd zijn over hun opties.

- Bij elke stap van het samenwerkingsproces moeten de cliënten betrokken worden.
- Om volwaardig deel te nemen aan het samenwerkingsproces moeten cliënten goed voorbereid worden. Het is aan de sociaal werker om de cliënten te informeren.
- Samenwerken met andere organisaties kan pas als cliënten er klaar voor zijn.
- Cliënten hebben het recht om een samenwerking te weigeren, maar wees kritisch ten opzichte van de mate van vrijwilligheid: zijn er gevolgen voor cliënten als zij niet ingaan op een samenwerking.
- Het is interessant om cliënten mee te vragen naar overlegmomenten, ook bij overlegmomenten rond een formele samenwerking.

4.5.4.1.1.3. Geïnformeerd zijn

Om tegemoet te komen aan de noden van cliënten en de realisatie van hun rechten op de verschillende levensdomeinen is het van belang dat sociaal werkers goed geïnformeerd zijn. Het is belangrijk zij een duidelijk beeld hebben van welke hulpverleningsorganisaties er zijn en weten welke diensten deze organisaties aanbieden. Indien er effectief wordt samengewerkt met andere organisaties hebben sociaal werkers meer specifieke informatie (toetredingscriteria, werkwijze, visie, ...) nodig om hun cliënten voldoende voor te bereiden (zie doorverwijzing). Tijdens de focusgroepen wordt benadrukt dat effectieve contactmomenten zeer geschikt zijn om deze specifieke informatie uit te wisselen met medewerkers van andere organisaties. In het deel over handvatten voor organisaties, zullen we benadrukken dat organisaties deze contactmomenten tussen hun medewerkers moeten faciliteren.

- Duidelijke informatie over de werking van hulpverleningsorganisaties:
 - Wat is de doelstelling of visie van de werking?
 - Op welke diensten hebben cliënten recht?
 - Wat zijn de toetredingscriteria van de organisatie?
 - Op welke manier wordt er gewerkt of wat is het handelingskader?
 - Wat zijn de gevolgen voor cliënten bij de stopzetting van een begeleiding?

- Gebruik deze informatie om cliënten zo goed mogelijk voor te bereiden zodat zij een goed geïnformeerde en weloverwogen keuze kunnen maken.
 - Samen zoeken naar informatie over een dienst biedt cliënten inzicht en is een leerproces als ze later zelf op zoek willen /moeten
- Vakterminologie van andere diensten:
 - Probeer zicht te krijgen op de vakterminologie van andere diensten.
 - Door deze terminologie te beheersen, toon je inzicht in de werking van organisaties.
 - Als je deze terminologie gebruikt bij de samenwerking met andere diensten, heb je meer kans om de rechten van je cliënten te realiseren.

4.5.4.1.1.4. Doelstelling afstemmen

Het onderling afstemmen van doelstelling lijkt hét credo te zijn voor een vlotte samenwerking tussen sociaal werkers en hulpverleningsorganisaties. Het afstemmen van doelstellingen is een proces waarin sociaal werkers van verschillende organisaties samen met cliënten in dialoog gaan over de prioriteiten binnen de begeleidingstrajecten. Op die manier kan er gezocht worden naar *gemeenschappelijke* doelstellingen. Het afstemmen van doelstellingen heeft ook betrekking op het maken van afspraken over de manier van werken met cliënten, het delen en beheeren van informatie, het communiceren (kanalen, terminologie,...) en het geven van feedback. De manier van werken met cliënten verschilt vaak tussen hulpverleners. Voor cliënten is het handig om voorbereid te worden op de werkwijze van een nieuwe sociaal werker. Een duidelijk beeld over de doelstellingen en werkwijze van andere organisaties, maakt het mogelijk om samen met cliënten te beslissen om wel of niet samen te werken met andere organisaties.

- Probeer bij een samenwerking de doelstellingen op elkaar af te stemmen.
- Wees bewust van verschillen en besef hoe dit verwarrend kan zijn voor cliënten.
- Ga na hoe er samengewerkt kan worden en zoek *gemeenschappelijke* doelstellingen: hulpverlening of begeleiding van cliënten.
- Maak duidelijke afspraken (manier van communiceren, feedback geven, terminologie,...)
- Zeer veel communiceren is de boodschap: wat loopt er goed en wat niet.

- Als het 'schuurt' tussen sociaal werkers of diensten, laat het niet schuren, maar probeer het op te lossen. Ga in dialoog en bespreek de hete hangijzers.

4.5.4.1.1.5. Communiceren

Heldere communicatie is fundamenteel voor een succesvolle samenwerking tussen sociaal werkers en hulpverleningsorganisaties. Communicatie is een zeer omvattend begrip en heeft onder meer betrekking op de manier van communiceren, de inhoud van de boodschap en de manier waarop de boodschap verwoord wordt. Het is mogelijk om per samenwerkingsvorm een aantal belangrijke inhoudelijke thema's of kernaspecten met betrekking tot de communicatie te onderscheiden, maar dit doen we niet in deze paragraaf. Verder in het handelingskader behandelen we iedere samenwerkingsvorm afzonderlijk en besteden daarbij aandacht aan de inhoudelijke dimensie van het communicatieproces. Tijdens de focusgroepen komt naar voor dat duidelijke afspraken over de manier van communiceren en over de te gebruiken terminologie zorgen voor een vlottere samenwerking. Als alle partijen dezelfde terminologie hanteren, verkleinen de kansen op miscommunicatie.

- Communiceren is geen eenrichtingsverkeer, maar een dynamisch proces tussen evenwaardige partijen.
- Maak afspraken over de manier waarop en waarover gecommuniceerd zal worden tijdens een samenwerking.
- Zorg dat cliënten voortdurend betrokken worden in het communicatieproces.
- Zorg dat duidelijk is welke rol de cliënt heeft in de communicatie en welke communicatie via de cliënt verloopt.
- Iedereen moet openstaan voor feedback omdat zowel positieve feedback als negatieve feedback belangrijk zijn voor het samenwerkingsproces.
- Maak afspraken over de manier waarop feedback gegeven kan worden.
- Het is voor alle (drie) partijen zeer waardevol om te weten wat goed verloopt en wat niet: veel communiceren is de boodschap.
- Verwoord de boodschap op een heldere en eenduidige manier en zorg dat er zo weinig mogelijk ruimte voor verkeerde interpretaties bestaat.
- Pas je communicatie aan je doelpubliek aan: dezelfde inhoud kan je op verschillende wijzen brengen, afhankelijk van en aangepast aan je doelpubliek, het taalgebruik hierbij is belangrijk.

- Gebruik een taal die verstaanbaar is voor iedereen.
 - Indien nodig, pas je je taalgebruik aan voor de cliënten.
 - Hanteer een gemeenschappelijk begrippenkader en maak afspraken met sociaal werkers over de te gebruiken terminologie.
- Ga na of de boodschap overgekomen is zoals ze bedoeld is.
- Het wordt geapprecieerd als je snel reageert op de vraag van een sociaal werker van andere hulpverleningsorganisatie.
- Duidelijke communicatie zorgt voor vertrouwen tussen de sociaal werker en de cliënt.

4.5.4.1.1.6. Beroepsgeheim en privacy

Samenwerken betekent ook informatie delen met medewerkers van andere hulpverleningsorganisaties. Hierbij gaat het vaak over vertrouwelijke informatie waarvan cliënten niet willen dat ze gedeeld wordt of over gevoelige informatie die de toekomst van cliënten kan hypothekeren. Het beroepsgeheim van de sociaal werker en de privacy van de cliënt hebben een voorname plaats binnen het sociaal werk. Toch is het soms nodig om informatie over cliënten door te geven aan medewerkers van andere diensten. Het wel of niet opstarten van een begeleidingstraject, het slagen van de dienstverlening en het realiseren van de rechten van cliënten kunnen allemaal afhankelijk zijn van bepaalde essentiële informatie. Indien het nodig is om informatie te delen, is de stelregel: alles bespreken en voorbereiden met de cliënten. Daarnaast is het van belang om duidelijke afspraken te maken met de medewerkers van andere diensten over het gebruik en de bewaring van deze informatie.

- Zorg ervoor de cliënten goed zijn voorbereid:
 - Welke informatie heeft de nieuwe organisatie nodig en waarom?
 - Welke informatie zal worden gedeeld en welke informatie niet?
 - Wie zal wat zeggen?
 - Wat wordt er zeker niet gezegd.
- Betrek de cliënt in elke trajectstap en bij elke uitwisseling van informatie.
- Maak afspraken met de medewerkers van andere diensten over het delen en gebruiken van informatie.

- Ga opzoek naar mogelijkheden om de privacy van de cliënten te garanderen.
- De veiligheid en het vertrouwen van de cliënten primeren.

4.5.4.1.1.7. Contactpersoon

Het hebben van een 'bevoorrechte' contactpersoon wordt herhaaldelijk naar voor gebracht als een ontzettend belangrijke succesfactor bij de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. Een vlot bereikbare contactpersoon die bekend is met de visies van beide organisaties die samenwerken, is een enorme meerwaarde voor sociaal werkers. Zowel bij doorverwijzingen, cliëntoverleg als bij formele samenwerkingen zorgen vertrouwde contactpersonen voor een vlottere samenwerking. In het deel over handvatten voor organisaties beklemtonen we de rol van organisaties bij het bekomen van deze 'bevoorrechte contactpersoon'.

- Ga bij andere hulpverleningsorganisaties op zoek naar een contactpersoon met een gedeelde mensvisie.
- Zorg dat deze contactpersoon zicht heeft op en openstaat voor de visie van je eigen organisatie.
- Zorg dat de principes en de werking van beide organisaties duidelijk zijn voor mekaar en dat ze niet tegenwerken of niet botsen.
- Zorg dat alle partijen gebruik maken van dezelfde terminologie en dat er duidelijkheid bestaat over de invulling van de gebruikte begrippen.
- Zorg dat je bij iedere organisatie weet bij welke contactpersoon je terecht kan, maar ook waar je terecht kan als je vaste contactpersoon afwezig is.
- Enkele voordelen van een contactpersoon:
 - Je kan opener communiceren en formaliteiten overslaan.
 - Je krijgt sneller een reactie of antwoord op de vragen die je stelt.
 - Je moet de werking van de eigen organisatie niet meer kaderen.
 - Bij een doorverwijzing naar de eigen organisaties weet je dat er al een voorselectie gemaakt is.

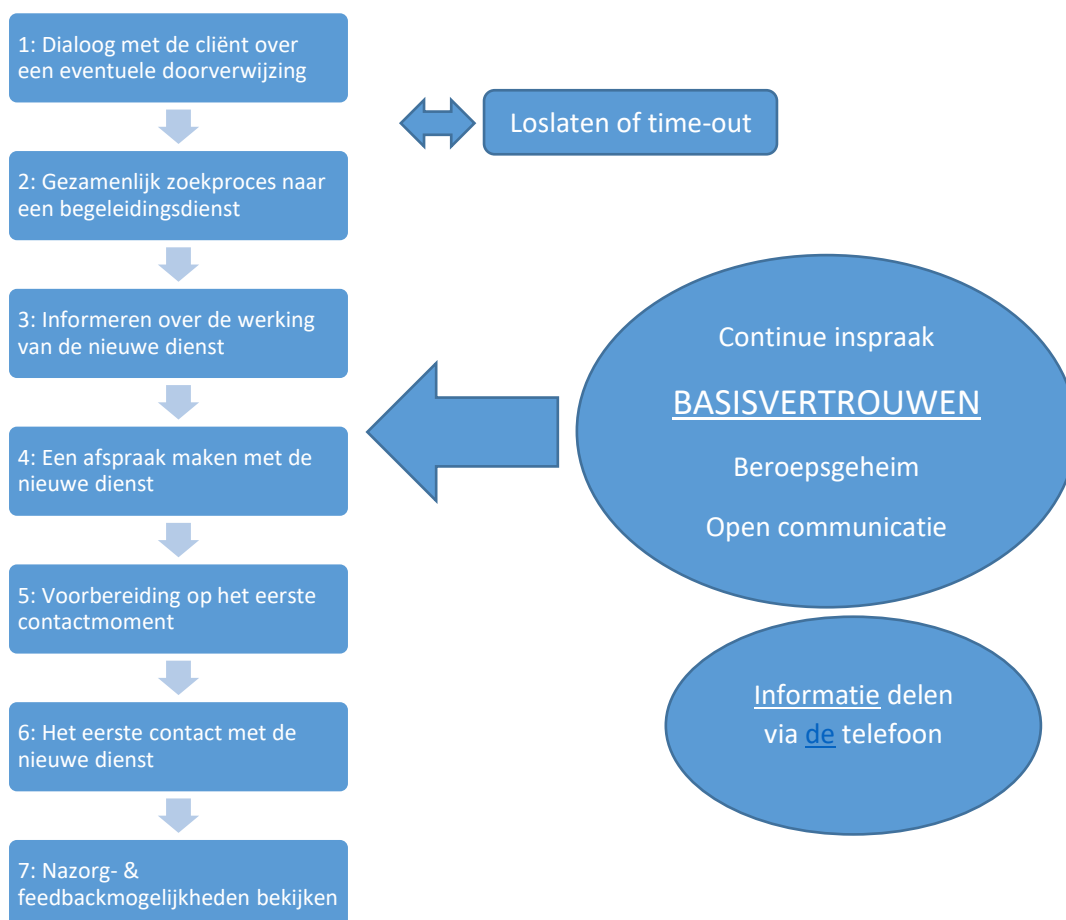
- Bij een doorverwijzing naar andere organisaties heb je een beter zicht op de verdere begeleiding aan de cliënt.

4.5.4.1.2. Handvatten bij een doorverwijzing

Op basis van de focusgroepen ontwikkelden we een stappenplan voor een vlotte doorverwijzing van cliënten. Het centrale uitgangspunt of de leidraad doorheen het doorverwijzingsproces is de cliënt en zijn of haar verhaal. De inbreng voor dit stappenplan komt voornamelijk uit de ervaringen van mensen uit de doelgroep en is aangevuld met informatie uit de andere focusgroepen. We bieden eerst een schematisch overzicht van het stappenplan of het doorverwijzingsproces, waarna we kort elke tussenstap beschrijven en handvatten aanreiken voor in de praktijk. Naast de verschillende stappen of onderdelen van een vlotte doorverwijzing, beschrijven we ook een aantal basisprincipes die gelden doorheen het hele proces. Het stappenplan lijkt een lineair gegeven, maar in de praktijk kan het voorkomen dat sommige stappen opnieuw geëvalueerd en herhaald moeten worden.

4.5.4.1.2.1. Schematische voorstelling stappenplan voor een vlotte doorverwijzing

Figuur 3: 'Stappenplan & basisprincipes voor een vlotte doorverwijzing'



4.5.4.1.2.2. De verschillende stappen van het doorverwijzingsproces

1. Dialoog met de cliënt over een eventuele doorverwijzing

De 'eventuele' doorverwijzing heeft betrekking op de keuze van de cliënt om stappen te zetten naar een andere dienst. Het kan zijn dat cliënten aangeven ondersteuning te zoeken, maar zij appreciëren het ook als een sociaal werker 'vragen hoort die niet gesteld zijn'. Sociaal werkers die een brede bril opzetten, merken vaak overige ondersteuningsnoden op. Deze sociaal werkers kunnen bij cliënten nagaan of hun vermoedens kloppen en indien dit het geval is, voorstellen om samen op zoek te gaan naar ondersteuning.

- Geef aan dat je een vermoeden hebt dat cliënten noden ervaren.
- Let op voor de manier waarop je de vermoedens verwoordt, maar wees altijd eerlijk.
- Zorg ervoor dat je niet dwingend overkomt en blijf respectvol.
- Spreken over ongerealiseerde rechten biedt een veilige ingang om over gevoelige onderwerpen te praten.

2. Gezamenlijk zoekproces naar een begeleidingsdienst

Indien cliënten stappen willen zetten naar andere hulpverleningsorganisaties, is het aangeraden om samen met de cliënt op zoek te gaan naar ondersteuningsdiensten. Samen een zoekproces doorlopen, heeft meerdere voordelen. Het kan zijn dat cliënten al ervaringen hebben met bepaalde diensten en je hun kennis hierover kan benutten. Op die manier staan cliënten op hetzelfde niveau als de sociaal werker. Verder kan de zoektocht een leerproces voor cliënten zijn waardoor zij meer vat krijgen op hun eigen situatie. Als sociaal werker kan je zelf ook aangeven met welke diensten je al eerder hebt samengewerkt.

- Werk op maat van de cliënten, sommige cliënten zullen meer inbreng hebben in het zoekproces dan anderen. Stimuleer hun deelname, maar forceer niets.
- Houd rekening met de eerdere ervaringen van cliënten en ga na of zij al in contact hebben gestaan met een soortgelijke dienst.

- Gebruik de informatie die cliënten hebben, maar spreek ook over je eigen ervaringen met begeleidingsdiensten.
- Spreken over eerdere succeservaringen kan cliënten geruststellen.

3. Informeren over de werking van de nieuwe dienst

Cliënten zijn zowel gebaat met informatie over de mogelijkheid aan hulpverleningsorganisaties of begeleidingsinstanties als met informatie over de werking van deze diensten. De manier waarop er gewerkt wordt met cliënten verschilt vaak tussen organisaties. Niet iedere cliënt kan even goed overweg met elke werkwijze. Voor cliënten is het daarom interessant als een sociaal werker onder meer informatie kan geven over de werkingsprincipes, toetredingsvoorwaarden, cliëntvisie en gevolgen die verbonden zijn aan het toetreden tot een begeleidingsdienst. Het gaat dan over informatie die niet terug te vinden is op de website van een organisatie. Verder vinden de mensen van de doelgroep het een meerwaarde als een sociaal werker bekend is met de medewerkers van de dienst waarmee zij contact willen opnemen. Het zorgt voor een geruststellend gevoel. Sommige cliënten zijn gebaat met een informatiebrochure of e-mail met daarin de behandelde informatie. Bespreek deze mogelijkheid met cliënten, maar dring ze niet op.

- Geef zowel formele als informele informatie over andere diensten.
- Zorg voor correcte informatie over de dienstverlening: hoe ziet een begeleidingstraject eruit, wat zijn de rechten en verplichtingen voor een cliënt, ...
- Zorg voor correcte informatie over de manier van werken met cliënten: wat is de cliëntvisie, wat verwachten ze bij andere diensten, wordt er op een strenge manier gewerkt, ...
- Zorg dat cliënten begrijpen wat de gevolgen zijn van het toetreden tot een bepaalde dienst, maar ook wat er gebeurt als zij ervoor kiezen om de begeleiding stop te zetten.

4. Een afspraak maken met de nieuwe dienst

Het maken van een afspraak met de nieuwe dienst gebeurt best op maat van een cliënt en dus pas als een cliënt effectief klaar is om stappen te zetten. Niet iedere cliënt voelt zich sterk genoeg om een telefonische afspraak te maken of om zelfstandig een e-mail te versturen. Een sociaal werker dient in dialoog te gaan met een cliënt en duidelijk af te spreken op welke manier er een afspraak wordt

gemaakt met een andere dienst. Nooit mag een sociaal werker een afspraak maken zonder de cliënt te betrekken. Ideaal gezien belt of mailt een cliënt zelf, maar als dit niet lukt, doet een sociaal werker dit in aanwezigheid van de cliënt, indien mogelijk zelfs met de luidspreker van de telefoon aan zodat de cliënt kan meevolgen.

- Bespreek met de cliënt welke informatie er al aan de telefoon of via mail wordt gedeeld.
- Ga na of een cliënt zelf contact wil opnemen met een andere dienst of niet.
- Als een cliënt zelf contact opneemt, bespreek dan op welke manier de cliënt jou op de hoogte brengt van de afspraak.
- Indien mogelijk, probeer in het bijzijn van elkaar de afspraak te maken.
- Indien je als sociaal werker contact opneemt, doe dit dan zeker in het bijzijn van de cliënt en als de cliënt het zou willen, met de luidspreker op.
- Vermijd miscommunicatie over de doelstelling van de afspraak en zorg voor duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen.
- Ga na of de cliënt documenten moet meenemen naar het eerste contact. Indien nodig ondersteun de cliënt in het bekomen van deze documenten.

5. Voorbereiding op het eerste contactmoment

De voorbereiding op het effectieve contact is zeer omvattend en varieert van cliënt tot cliënt. Maatwerk is ook hier de boodschap. De mensen van de doelgroep vinden het interessant als een sociaal werker hen kan begeleiden bij het eerste contactmoment met een medewerker van een andere dienst. Dit geldt echter niet voor iedereen en moet daarom goed besproken worden met de cliënten. Een ander aspect dat aan bod dient te komen tijdens de voorbereiding is het delen van informatie met de andere diensten. Bepaal wat er gezegd zal worden en wie dit zal zeggen, maar ook wat er niet gezegd mag worden. Ook de verplaatsing naar het eerste gesprek moet besproken worden. Niet iedere cliënt vindt het even gemakkelijk om zelfstandig de weg te zoeken naar een andere dienst of om zelfstandig het openbaar vervoer te nemen. Voor sommige cliënten is het handig om een herinnering aan de afspraak te krijgen. Bespreek met cliënten of dit nodig is en op welke manier deze herinnering het best wordt gegeven.

- De cliënten moeten goed op de hoogte zijn van welke partner betrokken wordt, welke diensten zij aanbieden en wat de dienstverlening inhoudt.
 - Ga na of cliënten graag een informatiebrochure of e-mail met extra informatie over de dienst willen.
 - Ga na of een cliënt graag heeft dat een sociaal werker meegaat.
 - Bespreek welke informatie er zal gedeeld worden met de andere dienst en wie deze informatie zal delen.
 - Het is mogelijk dat een cliënt begint met de uitleg en de sociaal werker, indien nodig, het verhaal aanvult.
 - Ga na of de cliënt zelfstandig bij de dienst geraakt of dat er ondersteuning nodig is.
 - Ga na of de cliënt graag een herinnering wil voor de afspraak. Zorg ervoor dat cliënten zich niet gekleineerd voelen door je aanbod.
6. Het eerste contact met de nieuwe dienst

Afhankelijk van de voorkeur van een cliënt gebeurt het eerste contact met de nieuwe dienst wel of niet onder begeleiding van de doorverwijzende sociaal werker. Als cliënten graag willen dat een sociaal werker meegaat naar het eerste contact, kan de sociaal werker inzetten op een warme overdracht. De sociaal werker kan tijdens dit eerste gesprek verschillende van de hierboven beschreven rollen op zich nemen. Als men als doorverwijzer meegaat naar een gesprek, is het van belang om de cliënt zoveel mogelijk aan het woord te laten. Spreek nooit 'over het hoofd' van de cliënt heen, maar zorg voor een dialogisch gesprek waaraan alle partijen deelnemen. Cliënten zijn de belangrijkste actors tijdens een doorverwijzing en moeten zo veel mogelijk betrokken worden. Een sociaal werker moet zich aan de afspraken houden en enkel die informatie delen waarover de cliënten toestemming gaven.

- Probeer cliënten zo zelfstandig mogelijk te laten zijn (maatwerk).
- Het zijn de cliënten die de uiteindelijke beslissingen nemen tijdens een doorverwijzingsgesprek.
- Indien de cliënt het wil, kan een sociaal werker duiding geven over de situatie van de cliënten en op een vlotte manier aangeven waarom er een vraag tot doorverwijzing is.
- Gebruik de vakterminologie van de andere dienst en toon aan dat je de rechten van de cliënten kent. Zorg ook dat cliënten op de hoogte zijn van hun rechten.

- Zorg voor duidelijkheid over de gevolgen voor de cliënt bij een vroegtijdige stopzetting van een begeleiding: cliënten moeten goed op de hoogte zijn van hun situatie.
- Bespreek op welke manier er informatie kan uitgewisseld worden of feedback worden gegeven.

7. Nazorg of feedback mogelijkheden bekijken

In de focusgroep met mensen van de doelgroep werd gezegd dat feedback over het verloop van de doorverwijzing interessant kan zijn voor alle betrokken partijen. Zowel de cliënt als de medewerkers van beide hulpverleningsorganisaties (degene die doorverwijst en degene naar wie doorverwezen wordt) zijn er bij gebaat om feedback te krijgen over het eerste gesprek en ook over het verdere verloop. Indien nodig kunnen er aanpassingen gebeuren, nieuwe kansen worden gegeven of kan er samen met een cliënt gekeken worden naar een andere dienst. Daarnaast is het ook interessant om positieve feedback te krijgen waardoor zowel de cliënt als de doorverwijzer worden gerustgesteld. Niet iedere cliënt heeft het graag dat een sociaal werker navraag doet bij de dienst waarnaar doorverwezen is. Het principe van maatwerk is ook hier van toepassing.

- Ga na op welke manier feedback of nazorg geboden kan worden.
- Bespreek met de cliënten en met de medewerker van de andere dienst op welke manier er gewerkt zal worden.
- Het is de cliënt die de uiteindelijke beslissing neemt over de eventuele nazorg.

4.5.4.1.2.3. Loslaten of time-out

Het kan zijn dat cliënten niet ingaan op het aanbod van sociaal werkers om extra ondersteuning of om externe hulp te zoeken. Het is dan mogelijk om in dialoog gaan en te bevragen waarom cliënten geen verdere stappen willen zetten naar andere diensten. Als sociaal werkers echt overtuigd zijn van de meerwaarde van de extra ondersteuning, kan men zelfs proberen cliënten te overtuigen om toch in te gaan op de doorverwijzing. Hierbij is het van belang om veel te communiceren en de cliënten te betrekken in een actief denkproces gericht op het bekomen van een gedeeld inzicht. De pogingen om cliënten te motiveren mogen wel nooit op een dwingende manier gebeuren. Het is belangrijk om het tempo van cliënten te respecteren en soms wil dit zeggen dat sociaal werkers bepaalde noden of moeilijkheden los moeten laten. Hulpverleners zijn geen redders en loslaten is in sommige gevallen

een essentiële stap in een begeleidings- of doorverwijzingsproces. Voor cliënten kan het interessanter zijn om zelf een weg af te leggen, waarbij ze soms botsen, dan dat sociaal werkers moeilijkheden voor hen oplossen. Hoewel cliënten te allen tijde de regie over hun traject moeten hebben, dient het loslaten telkens op maat van de cliënt bekeken te worden. In samenspraak met cliënten kunnen bepaalde noden of gespreksonderwerpen voor een korte of lange tijd op time-out worden gezet. Het is interessant om na te gaan of cliënten er akkoord mee gaan om na een bepaalde tijd terug te spreken over de ondersteuningsnood. In het schema doelt de dubbele pijl op de mogelijkheid om noden of problemen los te laten, maar ook om ze nadien terug op te nemen.

4.5.4.1.2.4. Geldende basisprincipes bij het doorverwijzingsproces

Doorheen het doorverwijzingsproces gelden volgende basisprincipes: ‘continue inspraak’, ‘basisvertrouwen’, ‘beroepsgeheim’ en ‘open communicatie’. Deze principes komen voor een groot deel overeen met de hierboven beschreven ‘algemene handvatten bij een samenwerking’. ‘Continue inspraak’ ligt in dezelfde lijn als ‘de rol van de cliënt’ en doelt op het betrekken van de cliënt bij elke trajectstap van het doorverwijzingsproces. ‘Beroepsgeheim’ en ‘open communicatie’ komen helemaal overeen met de gelijknamige ‘algemene handvatten’. Tijdens het doorverwijzingsproces moet alle overdracht van vertrouwelijke informatie met de cliënten besproken worden en dit dient te gebeuren op een heldere en verstaanbare manier. Enkel ‘basisvertrouwen’ is een nog niet eerder besproken principe. Hieronder gaan we kort in op dit thema.

Basisvertrouwen

Het principe van ‘basisvertrouwen’ komt hoofdzakelijk uit de focusgroepen met mensen van de doelgroep en heeft vooral betrekking op de vertrouwensrelatie tussen een cliënt en een sociaal werker. De aanwezigheid van een sterke vertrouwensrelatie vergroot de kans op een succesvolle doorverwijzing. Zo zullen cliënten die vertrouwen hebben in hun sociaal werker sneller instemmen op een voorstel tot doorverwijzing. Er zijn zeer veel factoren die de vertrouwensrelatie tussen een sociaal werker en zijn of haar cliënt beïnvloeden. In de generalistische begeleidingsmethodiek die we ook ontwikkelden voor dit ESF-project ‘Generalistisch Werkt’ bespreken we ‘vertrouwen’ als een van de acht belangrijke basishoudingen voor een sociaal werker met een generalistische bril. In de begeleidingsmethodiek geven we aan dat ‘vertrouwen’ en het ‘scheppen van duidelijkheid over het begeleidingstraject’ zeer nauw verbonden zijn. Zo goed als alle van de hierboven besproken ‘handvatten’ zijn er op één of andere manier op gericht om duidelijkheid te bieden aan de cliënten. Door cliënten te laten participeren aan hun eigen traject krijgen zij een beter zicht op hun eigen situatie, op het begeleidingstraject en op de mogelijkheden die zij hebben binnen het sociaal werk.

Doorheen de verschillende focusgroepen zijn nog andere handvatten of succesfactoren die betrekking hebben op het 'basisvertrouwen' naar voor gekomen.

- Laat cliënten hun verhaal doen, luister naar hun mening en heb aandacht voor hun gevoelens. Ga in hun verhaal op zoek naar eventuele drempels bij een doorverwijzing.
- Cliënten vinden het belangrijk dat sociaal werkers aandacht besteden aan de manier waarop zij communiceren. Spreek daarom altijd op een respectvolle manier, doe niet denigrerend of uit de hoogte en zorg dat cliënten zich niet dom voelen. Bijvoorbeeld: vraag of dat jij het als sociaal werker goed hebt 'uitgelegd' in de plaats van te vragen of zij het goed 'verstaan' hebben.
- Geef correcte informatie over andere diensten, plaatsen en tijdstippen. Zorg ervoor dat cliënten niet aan een verkeerd loket terechtkomen of ergens te laat arriveren.
- Als je iets belooft, doe het dan ook. Zorg ervoor dat je de geschapen verwachtingen kan inlossen.
- Als je zelf iets niet weet, geef dit dan toe en zoek samen met de cliënten naar de juiste informatie.
- Doe niets achter de rug van cliënten, dit zorgt voor wantrouwen. Alles moet in samenspraak gebeuren.
- Heb respect voor de privacy van cliënten, geef de mogelijkheid om te spreken over de andere levensdomeinen, maar ga niet 'graven' in hun privéleven.

4.5.4.1.3. Informatie delen over de telefoon

Het komt voor dat medewerkers van andere diensten telefonisch contact opnemen voor informatie over cliënten. Dit kan gebeuren tijdens een doorverwijzingsproces, maar ook bij cliënten van wie het dossier al enige tijd afgesloten is. Iedere deelnemer van de focusgroepen deelt de mening dat het overdragen van informatie niet mogelijk is zonder toestemming van de cliënten. Het is dus mogelijk om principieel te handelen en de medewerker van de andere dienst snel duidelijk te maken dat je geen informatie zal delen. Deze manier van werken, het snel afblokken van de vraag, is niet bevorderlijk voor het samenwerkingsband tussen sociaal werkers of hulpverleningsorganisaties. Het is ook mogelijk om op een andere manier om te gaan met een vraag naar informatie over een cliënt:

- Blok de vraag naar informatie niet onmiddellijk af.

- Koop wat tijd door aan te geven dat je gaat uitzoeken of het mogelijk is om informatie over de cliënt te delen.
- Vraag na of de cliënt op de hoogte is dat er gebeld wordt.
- Vraag na waarom deze persoon de informatie nodig heeft en wat dit voor de cliënt kan/zal betekenen.
- Contacteer de cliënt in kwestie, leg de situatie uit en vraag of je informatie kan/mag delen.
- Indien de cliënt niet akkoord gaat, maar je toch denkt dat het voordelig zou zijn om informatie te delen, dan kan je eventueel proberen om de cliënt te overtuigen. Maar het blijft wel de cliënt die beslist wat er gebeurt.
- Neem terug contact op met de medewerker van de andere dienst.
- Als de cliënt akkoord ging met de vraag, geef je de informatie die je kan bieden. Koppel dit gesprek nog eens terug aan de cliënt.
- Als de cliënt niet akkoord ging met de vraag, kan je dit op die manier aanbrengen aan de medewerker van de andere dienst.
- Het is wel belangrijk dat je de afspraak nakomt die je maakt met de medewerker van de andere dienst nakomt. Wacht er niet te lang mee om dit te doen!

4.5.4.1.4. Handvatten bij een cliëntoverleg of rondetafelgesprek

Doorheen de zes focusgroepen zijn er enkele succesfactoren naar voor gekomen die specifiek betrekking hebben op een cliëntoverleg of rondetafelgesprek. Verder zijn er een aantal van de eerder besproken algemene succesfactoren die ook bijdragen tot een constructief overlegmoment. Hieronder bieden we een puntsgewijs overzicht van deze factoren en in de volgende paragraaf geven we telkens een beschrijving per factor met daarbij meerdere handvatten voor in de praktijk.

4.5.4.1.4.1. Schematische voorstelling succesfactoren voor een cliëntoverleg

Figuur 4: 'Succesfactoren voor een cliëntoverleg'

1. • De cliënt is de spilfiguur tijdens het overlegmoment.
2. • Een gedeeld kader zorgt voor een vlot verloop van het overlegmoment.
3. • Maak duidelijke afspraken voorafgaande aan het overlegmoment
4. • De aanwezigheid van een 'coördinator' is essentieel.
5. • Gebruik enkele handelingsprincipes voor een maximum resultaat.
6. • Ontmoet nieuwe contactpersonen en bekom nieuwe informatie.

4.5.4.1.4.2. De beschrijving en handvatten bij de verschillende succesfactoren

1. De cliënt is de spilfiguur tijdens het overlegmoment

Ook tijdens een cliëntbespreking is het belangrijk dat de cliënt centraal staat en er niet 'over het hoofd' van hem of haar heen gesproken wordt. Om als volwaardige partner deel te nemen aan een rondetafelgesprek moeten cliënten voldoende voorbereid zijn. Bij het maken van keuzes, is het de cliënt die bepaalt wat te doen.

- De cliënt moet voldoende ingelicht zijn over het cliëntoverleg.
 - Wat is een cliëntoverleg of rondetafelgesprek?
 - Waarom wordt het overleg georganiseerd (doel & gevolgen)?
 - Wie zal er aanwezig zijn (Organisaties & personen)?
 - Hoe verloopt een rondetafelgesprek?
 - Welke informatie wordt er gedeeld en welke niet en wie zegt wat?

- Welke thema's zullen besproken worden.
- Bereidt de cliënt voor door de thema's grondig te overlopen. Op die manier kan de cliënt deelnemen als een volwaardige gesprekspartner en op een geïnformeerde manier beslissingen nemen.
- Check na ieder thema of de cliënt akkoord gaat met datgene dat besproken werd.
- Een cliëntoverleg kan confronterend zijn voor bepaalde cliënten. Het is interessant om cliënten hierop voor te bereiden.

2. Een gedeeld kader zorgt voor een vlot verloop van het overlegmoment

Iedere sociaal werker die deelneemt aan het cliëntoverleg moet de doelstelling hebben om de cliënt te versterken. Iedereen trekt aan hetzelfde koord (en in dezelfde richting) en streeft positieve veranderingen in de situatie van de cliënt na. Om deze positieve veranderingen te bekomen is er een gezamenlijke strategie nodig. Daarnaast moet iedere deelnemer bekend zijn met elkaars functie en de werking van de hulpverleningsorganisaties waarvoor men mandaten heeft. Het gedeelde kader heeft ook betrekking op de nagestreefde mens- of cliëntvisie. Alle deelnemers van het cliëntoverleg dienen op een respectvolle, open en onbevooroordeelde manier om te gaan met cliënten en met elkaar.

- Zorg voor een gemeenschappelijke doelstelling: de cliënt verder op weg helpen.
- Zorg voor een gedeelde strategie of werkwijze.
- Zorg dat iedereen op de hoogte is van elkaars rol, functie en werking van organisaties.
- Streef naar een gedeelde mens- of cliëntvisie.

3. Maak duidelijke afspraken voorafgaande aan het overlegmoment

Voor cliënten kunnen overlegmomenten bedreigend zijn en voor onzekerheid zorgen. Tijdens een cliëntoverleg wordt er gevoelige informatie openlijk besproken. Informatie die handig kan zijn voor de afstemming van twee begeleidingstrajecten, kan voor ongewenste gevolgen zorgen bij een derde begeleidingsinstantie. Om deze reden moeten er duidelijke afspreken zijn over de manier waarop informatie gedeeld, gebruikt en bewaard wordt. De privacy van de cliënt moet primeren. Voorafgaand aan een cliëntoverleg dienen de deelnemers ook af te spreken op welke manier feedback wordt gegeven. Het is van belang dat elke deelnemer zijn expertise aanwendt en verantwoordelijkheid

opneemt om een constructieve bijdrage te leveren vanuit zijn of haar organisatie. Daarbij is het interessant om af te spreken dat deelnemers elkaar mogen aanspreken op elkaars expertise.

- Bespreek op welke manier de privacy van de cliënt gegarandeerd wordt.
- Iedereen is verantwoordelijk voor zijn expertisegebied, mandaat en rol.
- Het is mogelijk om elkaar aan te spreken op elkaars expertise.
- Bespreek op welke manier er feedback gegeven wordt.

4. De aanwezigheid van een 'coördinator' is essentieel

De rol van 'coördinator' of 'trekker' blijkt uiterst belangrijk tijdens een cliëntoverleg of rondetafelgesprek. Deze factor is zeer bepalend voor een constructieve uitkomst van een overlegmoment. De 'coördinator' kan ervoor zorgen dat het verhaal van de cliënt centraal blijft staan gedurende het overleg. Verder zorgt deze persoon dat iedereen participeert en niet op zijn of haar 'eiland' blijft zitten. Ook na het overlegmoment volgt een 'coördinator' de overige deelnemers op en spoort hen aan om hun afspraken na te komen. Vaak is degene die het overleg organiseert ook degene die deze rol op zich neemt, maar er bestaan ook organisaties die als externe en onafhankelijke partij deze coördinerende rol op zich nemen.

- Zorg tijdens een cliëntoverleg voor een coördinator.
- Ga op zoek naar een externe organisatie om de coördinerende rol op te nemen.
- Indien er geen externe organisatie deelneemt, is de coördinator meestal de persoon die het overleg organiseert.
- De coördinator zorgt dat alle deelnemers over het gewenste onderwerp spreken.
- De coördinator is iemand die de knoppen doorhakt en hierin constant de cliënt betreft.
- De coördinator durft op tafel te kloppen en mensen aan te sporen om actief deel te nemen.
- Na het overlegmoment zorgt de coördinator voor opvolging en spoort de deelnemers aan om hun afspraken na te komen.

5. Gebruik enkele handelingsprincipes voor een maximaal resultaat

Om het aanwezige potentieel van een cliëntoverleg te benutten, gelden enkele handelingsprincipes. Cliënten hechten veel belang aan structuur. Hiervoor kan men zorgen door een duidelijk onderscheid te maken tussen de verschillende thema's, door thema per thema te behandelen en door regelmatig samenvattingen te maken. Daarnaast is het van belang dat de deelnemers van een cliëntoverleg de lat hoog genoeg durven te leggen. Durf ambitieus te zijn, maar wel op maat van de cliënten. Daarnaast is het belangrijk om niet af te wachten tot iemand anders het initiatief neemt, maar ook zelf een aanzet te geven. Sociaal werkers moeten verder denken dan de grenzen van hun eigen organisatie en ervoor zorgen om niet telkens bij hetzelfde resultaat 'te landen'. Essentieel hierbij is transparante communicatie en een gedeelde terminologie die ook voor cliënten verstaanbaar is.

- Zorg voor structuur in het overleg en bespreek thema per thema.
- Koppel na ieder thema de hoofdzaken terug en maak afspraken over wie wat opneemt.
- Maak regelmatig een samenvatting en doe dit zeker op het einde van een overleg.
- Durf 'out-of-the-box'-denken: ga verder als het denkkader van de eigen organisatie.
- Neem initiatief, blijf niet in je hokje zitten en spoor anderen aan om dit ook te doen.
- Communiceer op een heldere en transparante manier. Gebruik een gedeelde terminologie die ook verstaanbaar is voor de cliënten.
- Leg de lat hoog genoeg. Streef naar positieve veranderingen in de situatie van de cliënten, maar doe dat op maat.
- Zorg dat cliënten het cliëntoverleg verlaten met het gevoel dat zij geholpen zullen worden.

6. Ontmoet nieuwe contactpersonen en bekom nieuwe informatie

Rondetafelgesprekken zijn ideale gelegenheden om te netwerken. Op deze overlegmomenten ontmoeten sociaal werkers medewerkers van andere hulpverleningsorganisaties. Het is interessant om deze momenten te gebruiken om nieuwe contactpersonen te ontmoeten en informatie te verzamelen die niet terug te vinden is op de website van organisaties. Dit is zeker het geval als sociaal werkers merken dat de andere deelnemers een mens- of cliëntvisie hebben die overeenkomt met die van de eigen organisatie.

- Gebruik een cliëntoverleg om nieuwe contactpersonen te ontmoeten.

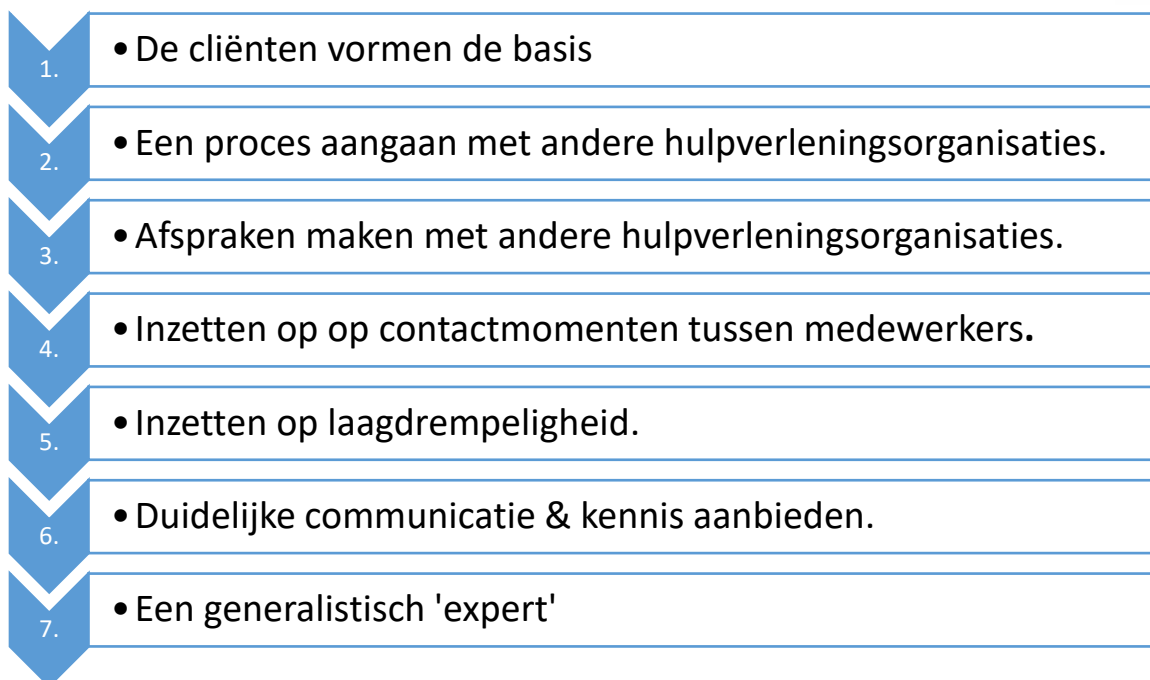
- Ga opzoek naar contactpersonen met een gedeelde mens- of cliëntvisie.
- Wissel informatie uit en zorg voor informatie waarmee je rechtstreeks de juiste persoon kan bereiken binnen een hulpverleningsorganisatie.

4.5.4.2. Handvatten voor organisaties

In dit deel van het handelingskader behandelen we succesfactoren op organisatieniveau en bieden handvatten bij een formele samenwerking tussen organisaties. Deze structurele succesfactoren kwamen frequent aan bod tijdens de focusgroepen, voornamelijk bij de generalisten. Waarschijnlijk is dit het geval omdat er ook beleidsmedewerkers deelnamen aan deze gesprekken, maar ook tijdens de focusgroepen met jobcoaches zijn er structurele succesfactoren naar boven gekomen. De jobcoaches zijn echter van mening dat de formele samenwerking voor een groot deel hun rol overstijgt. Het zijn voornamelijk beleidsmedewerkers of teamcoaches die kunnen inzetten op deze vorm van samenwerking tussen organisaties. In een bovenstaand deel beschreven we dat verscheidene maatschappelijke en beleidsmatige factoren een negatieve invloed hebben op de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. We zijn ons daarom bewust dat formele samenwerking grenzen kent. Toch is het mogelijk om op organisatie- of beleidsniveau samen te werken en te zorgen voor een betere dienstverlening aan cliënten. Hieronder hanteren we dezelfde werkwijze als in de bovenstaande paragrafen. Wie bieden eerst een schematisch overzicht van de succesfactoren, waarna we deze verder omschrijven en handvatten bieden voor in de praktijk.

1.1.1. Schematische voorstelling succesfactoren voor een formele samenwerking

Figuur 5: 'Succesfactoren voor formele samenwerking'



1.1.2. De beschrijving en handvatten bij de verschillende succesfactoren

1. De cliënten vormen de basis

Een formele samenwerking overstijgt het individuele cliëntniveau of microniveau, maar toch blijven de cliënten het fundament van dit samenwerkingsproces. De ondersteuning aan of begeleiding van cliënten vormen de kernprocessen van elke organisatie en dus ook van elke samenwerkingsvorm. Ook bij een formele samenwerking moeten deze kernprocessen primeren. Om dit te kunnen doen, is het interessant dat er duidelijkheid bestaat over de rechten van cliënten. Welk statuut moeten cliënten hebben om gebruik te maken van diensten? Wat zijn de voorwaarden om toe te treden? Wat zijn de mogelijke gevolgen voor cliënten? Duidelijkheid hierover, is zowel handig voor beleidsmedewerkers, voor sociaal werkers als voor cliënten. Tijdens de focusgroepen werd aangegeven dat het interessant is om cliënten te betrekken tijdens de formele samenwerking tussen organisaties. De inbreng van het perspectief biedt een grote meerwaarde.

- De cliënten vormen ook de basis bij een formele samenwerking.
- Het is interessant om heldere informatie te voorzien over de rechten van de cliënten.
- Het is van belang om te weten op welke manier sociaal werkers bepaalde trajecten kunnen regelen voor hun cliënten.
- Het is interessant om cliënten te betrekken bij een formele samenwerking.

- Het perspectief van cliënten biedt een enorme meerwaarde.

2. Een proces aangaan met andere hulpverleningsorganisaties

Organisaties die formeel samenwerken, streven naar een gedeelde visie. Deze organisaties maken samen een proces door waarin ze op zoek gaan naar gezamenlijke doelstellingen. Deze doelen blijven de rode draad doorheen het samenwerkingsproces. Normaal gezien is de visie of doelstelling van elke organisatie: het ondersteunen en versterken van cliënten. Formeel samenwerken betekent dan: de diensten in elkaar schuiven en nagaan hoe er een meerwaarde voor de cliënten gecreëerd kan worden. Het procesmatige heeft ook betrekking op een continue communicatiestroom waarin feedback gegeven wordt over de positieve en negatieve gevolgen van de samenwerking: wat loopt er goed en wat loopt er minder goed.

- Formele samenwerking is een onderling proces dat twee organisaties aangaan.
- Organisaties dienen te streven naar een gedeelde visie of doelstelling.
- Door samen te werken, trachten organisaties een meerwaarde te creëren in hun dienstverlening aan cliënten.
- Samen gaan organisaties op zoek naar de meest geschikte manier om cliënten te ondersteunen en te versterken.
- Er bestaat een continue communicatiestroom waarin feedback wordt gegeven over wat goed of minder goed loopt.

3. Afspraken maken met andere hulpverleningsorganisaties

Zoals eerder aangegeven maken organisaties afspraken over de gezamenlijke doelen die zij nastreven. Daarnaast overleggen zij over de mogelijkheden waarbij zij hun diensten op elkaar kunnen afstemmen. Een formele samenwerking zorgt bijvoorbeeld voor een geruster gevoel bij een doorverwijzing. Aangezien er bij een van de organisaties reeds een eerste screening is geweest, zullen de doorverwezen cliënten waarschijnlijk over het juiste profiel beschikken. Een cliënt zou zelfs bepaalde stappen van een intake of screeningsproces kunnen overslaan of een bepaalde procedure bij een andere dienst niet meer hoeven te doorlopen. De privacy van cliënten is een essentieel aspect waarover organisaties afspraken dienen te maken. Organisaties die vertrouwelijke informatie

uitwisselen, moeten het beroepsgeheim in acht nemen en cliënten contacteren voor de uitwisseling van informatie plaatsvindt. Om een formele samenwerking aan te gaan, dienen organisaties ook afspraken te maken over een gedeelde terminologie. Het is van belang dat iedereen die betrokken is bij de samenwerking kennis heeft van de betekenis van te gebruiken concepten.

- Formele samenwerking gaat gepaard met het maken van afspraken.
- Organisaties gaan na op welke manier het mogelijk is om hun diensten in elkaar te schuiven.
- Door duidelijke afspraken te maken, wordt het makkelijker om bijvoorbeeld een doorverwijzing te organiseren of om informatie uit te wisselen tijdens een cliëntoverleg.
- Alle partijen die betrokken zijn bij het samenwerkingsproces, moeten dezelfde terminologie gebruiken en er moet eensgezindheid zijn over de invulling van de concepten.
- Vertrouwen en het beroepsgeheim zijn belangrijke aspecten van het overlegproces. De privacy van cliënten moet te allen tijden verzekerd worden.

4. Inzetten op contactmomenten tussen medewerkers

Sociaal werkers moeten gestimuleerd worden om contact op te nemen met medewerkers van andere organisaties. Zowel formele als informele contactmomenten zijn zeer waardevol voor een vlotte samenwerking. De organisatie moet sociaal werkers motiveren en aansturen om contact te zoeken met medewerkers van andere diensten. Het is van belang dat sociaal werkers voldoende ruimte krijgen om deze contacten te onderhouden. Hun caseload moet voldoende laag zijn zodat sociaal werkers tijd hebben om effectief aanwezig te zijn bij andere organisaties. Een manier waarop diensten kunnen inzetten op contactmomenten tussen sociaal werkers, is het organiseren van terugkerende overlegmomenten of casebesprekingen.

- Samenwerken moet organisatorisch gefaciliteerd worden.
- Organisaties dienen hun medewerkers te motiveren om contact te zoeken met die van andere organisaties.
- Sociaal werkers moeten ondersteund worden bij het leggen van contact met medewerkers van andere organisaties.
- Sociaal werkers moeten voldoende tijd krijgen om op een formele en informele manier hun contacten te onderhouden.

- Het organiseren van terugkerende overlegmomenten of casebesprekingen is een meerwaarde voor de samenwerking tussen sociaal werkers van andere organisaties.
- Informele contactmomenten dragen enorm bij tot de wederzijdse kennis over elkaars organisatie (bv. tijdens de middagpauze):
 - Informele contactmomenten zijn zeer geschikt voor de uitwisseling van informatie over elkaars diensten.
 - Probeer tijdens de middag te gaan lunchen bij andere diensten.
 - In een ontspannen sfeer ontmoet je medewerkers van andere diensten.
 - Het is mogelijk om zicht te krijgen op elkaars werking en visie.
 - De probleemfocus blijft op de achtergrond.
 - Je verkrijgt informatie die je anders niet te weten komt.
- Deelname aan een teamoverleg:
 - Probeer als organisatie aanwezig te zijn op een teamoverleg van andere organisaties.
 - Zo krijg je de mogelijkheid om aan een aantal medewerkers van een andere dienst duidelijke en correcte uitleg te geven over de werking van de eigen organisatie.
 - Daarnaast krijg je een beter zicht op werking van de andere diensten.
 - Probeer informatie te bekomen die je niet terugvindt op het internet.
 - Geef feedback aan de organisatie over de presentatie van hun aanbod op de website.

5. Inzetten op laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid van dienstverlening is zowel belangrijk voor cliënten als voor sociaal werkers. Hoe makkelijker bereikbaar medewerkers van andere diensten zijn, hoe vlotter de stap tot samenwerking gezet wordt. Organisaties kunnen op verschillende wijzen het contact tussen hun medewerkers faciliteren. Het hebben van een bevoorrechte contactpersoon, iemand die rechtstreeks en snel

bereikbaar is, vormt een enorme meerwaarde voor sociaal werkers. Verder is het 'in-huis-halen' van andere diensten ook een manier om in te zetten op laagdrempeligheid. Op die manier krijgen medewerkers van andere diensten de mogelijkheid om op bepaalde tijdstippen aanwezig te zijn bij andere organisaties. Het is belangrijk om effectief zichtbaar en aanwezig te zijn bij andere diensten. Indien het niet mogelijk is om op regelmatige tijdstippen iemand af te vaardigen, kan het ook al handig zijn dat sociaal werkers, in uitzonderlijke gevallen, toch naar een andere dienst gaan om een gesprek te doen.

- Hoe vlotter sociaal werkers contact kunnen opnemen met andere diensten, hoe sneller zij geneigd zullen zijn om samen te werken.
- Sociaal werkers moeten effectief zichtbaar en aanwezig zijn bij andere organisaties.
- Het 'in-huis-halen' van medewerkers van andere diensten is enorm drempelverlagend.
- Organisaties moeten op zoek gaan naar bevoorrechte contactpersonen.
- Bevoorrechte contactpersonen zorgen voor minder formalisme (minder papierwerk, minder toegangscriteria, tijd op wachtlijsten).
- Het is handig als medewerkers van andere diensten, in uitzonderlijke situaties, naar een andere organisatie kunnen gaan voor een gesprek.

6. Duidelijke communicatie & kennis aanbieden

Formele samenwerking heeft betrekking op het organisatieniveau, maar het zijn de sociaal werkers die de kerntaken uitvoeren. Sociaal werkers begeleiden de cliënten en werken hiervoor samen met andere organisaties. Indien er op beleidsniveau afspraken worden gemaakt, is het van belang dat sociaal werkers hierover tijdig en volledig van op de hoogte worden gebracht. Sociaal werkers moeten zicht hebben op de afspraken die er bestaan tussen 'partnerorganisaties' en ook op nieuwe ontwikkelingen binnen de eigen organisatie. Beleidsmedewerkers of leidinggevenden moeten dit duidelijk communiceren met hun medewerkers. Daarnaast moeten sociaal werkers via de eigen organisatie toegang krijgen tot kennis over de diensten en werkwijze van andere organisaties. Essentieel daarbij is kennis over de rechten van de cliënten en dit over de verschillende levensdomeinen heen. Enkel goed geïnformeerde sociaal werkers kunnen zorgen voor de optimale ondersteuning van cliënten bij de samenwerking tussen organisaties.

- Sociaal werkers moeten tijdig op de hoogte worden gebracht over formele afspraken tussen organisaties en over nieuwe ontwikkelingen binnen de eigen organisaties.
- Organisaties dienen hun medewerkers goed te informeren over de diensten en werkwijzen van andere organisaties.
- Organisaties dienen hun medewerkers goed te informeren over de rechten van cliënten en dit over de verschillende levensdomeinen.

7. Een generalistisch 'expert'

Om het generalistisch proces, waarvan de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties deel uit maakt, te stimuleren en op te volgen, kan men binnen organisaties een generalistisch 'expert' (GE) aanstellen. Zo'n GE biedt ondersteuning aan cliënten en medewerkers en doet dit op de verschillende niveaus van een organisatie. Op microniveau is een GE toegankelijk en aanspreekbaar voor zowel sociaal werkers als cliënten, heeft een goede kennis van de sociale kaart en kan sociaal werkers en cliënten bijstaan met objectieve informatie (bijvoorbeeld over de formele en informele werking van andere organisaties, over de sociale wetgeving of over de rechten van cliënten). Het is van belang dat een GE voortdurend nieuwe expertise ontwikkelt en verspreidt doorheen de organisatie. Daarnaast blijft een GE alert voor maatschappelijk trends en voor ontwikkelingen binnen het sociaal werk. Op mesoniveau heeft de GE zowel een rol binnen de organisatie als een rol bij de contacten tussen organisaties. Binnen de organisatie kan een GE verschillende kleine initiatieven opzetten zoals interviews, opleidingen of inloopmomenten. Tijdens deze momenten krijgen sociaal werkers o.a. de mogelijkheid om informatie of expertise uit te wisselen en moeilijke cases te bespreken. Zoals reeds aangegeven, bewaakt een GE het generalistisch proces binnen de organisatie en ondersteunt sociaal werkers bij de ontwikkeling van een 'generalistische basishouding' (zie de 'Generalistisch Werkmethodiek'). Bij de contacten tussen hulpverleningsorganisaties heeft een GE een zeer belangrijke rol. Een GE kan zich als 'bevoorrechte contactpersoon' toeleggen op al de hierboven besproken succesfactoren uit het deel 'handvatten voor organisaties'. Deze persoon bevindt zich in de perfecte positie om de communicatie tussen organisaties op zich te nemen en om structurele afspraken te maken. Door formele en informele contactmomenten te organiseren of door zelf aanwezig te zijn (in-huis) bij andere organisaties kan een GE de laagdrempeligheid tussen de medewerkers van verschillende hulpverleningsorganisaties stimuleren. Ten slotte kan een GE een signaalfunctie op zich nemen. Deze signaalfunctie zien we als een rol van een GE op het macroniveau. Een GE heeft zowel

voeling met de praktijk als met het beleidsniveau van een organisatie. Knelpunten of trends kunnen door een GE gesignaleerd worden naar de juiste overheidsinstanties of partnerorganisaties.

- Rol van een generalistisch 'expert' op het microniveau:
 - Sociaal werkers en cliënten ondersteunen bij de contacten met andere organisaties.
 - Kennis en expertise uitbouwen over de werking van andere organisaties, over sociale wetgeving, over de sociale kaart, over de rechten van cliënten,
 - Maatschappelijk trends en ontwikkelingen binnen het sociaal werk opvolgen.
 - Een generalistisch 'expert' is toegankelijk en makkelijk aanspreekbaar.
- Rol van een generalistisch 'expert' op het mesoniveau:
 - Binnen de eigen organisatie:
 - Organiseren van initiatieven zoals intervisies, opleidingen en inloopmomenten gericht op de vorming en ontwikkeling van sociaal werkers en cliënten.
 - Bewaken van het generalistisch proces binnen de organisatie en het stimuleren van een 'generalistische basishouding' bij de medewerkers.
 - Tussen organisaties:
 - Als bevoorrechte contactpersoon structurele afspraken maken en zorgen voor een vlotte communicatie.
 - Effectief aanwezig zijn bij andere organisaties en inzetten op een laagdrempelig contact.
 - Formele en informele contactmomenten organiseren tussen medewerkers van verschillende organisaties.
- Rol van een generalistisch 'expert' op het macroniveau:
 - Signaalfunctie op zich nemen.
 - Knelpunten en bezorgdheden signaleren naar overheidsdiensten of partnerorganisaties.

4.5.5. Besluit analyse van de focusgroepen

In de bovenstaande uiteenzetting hebben we een analyse gemaakt van de zes focusgroepen die we organiseerden met generalisten, jobcoaches en mensen van de doelgroep. Tijdens deze focusgroepen hebben we zicht gekregen op de redenen waarom sociaal werkers samenwerken met medewerkers van andere organisaties en op welke manier zij dit doen. We onderscheiden drie belangrijke samenwerkingsvormen: doorverwijzen, cliëntoverleg of rondetafelgesprekken en formele samenwerking. In veel gevallen is samenwerken noodzakelijk om zo goed mogelijk de rechten van cliënten te realiseren. Daarnaast trachten sociaal werkers andere diensten te sensibiliseren voor de doelgroepen waarmee zij werken. Deze sociaal werkers tonen op welke manier er constructief samengewerkt kan worden met mensen die specifieke noden ervaren. Tijdens dit samenwerkingsproces nemen sociaal werkers verschillende rollen aan om cliënten te ondersteunen. Doorheen de focusgroepen hebben we zicht gekregen op een heel deel knelpunten en succesfactoren die voorkomen bij de samenwerking tussen sociaal werkers en hulpverleningsorganisaties. Telkens hebben we een opdeling gemaakt tussen de verschillende samenwerkingsvormen en daarnaast onderscheiden we enkele algemene knelpunten en succesfactoren. Naast een analyse, hebben we de succesfactoren omgevormd tot een handelingskader waarin we op schematische wijze handvatten voor in de praktijk aanbieden. Deze handvatten kunnen sociaal werkers en beleidsmakers ondersteunen tijdens de begeleiding van cliënten en bij contacten met medewerkers van andere hulpverleningsorganisaties.

5. Algemeen besluit

Doorheen de verschillende onderdelen van dit wetenschappelijk rapport omschreven we op uitvoerige wijze het actieonderzoek dat we uitvoerden binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt'. In deze laatste paragraaf van het rapport formuleren we een algemeen besluit en beantwoorden we de onderzoeksvragen. In de probleemstelling beschreven we de moeilijke situatie waarin het sociaal werk zich momenteel bevindt. Terwijl mensen in armoede meer gebaat zijn met een generalistische aanpak, dient het sociaalwerklandschap zich voornamelijk te specialiseren en zich te richten op afzonderlijke probleemdomeninen. We spraken hieromtrent over een schijnbaar dilemma binnen het sociaal werk.

Met ons actieonderzoek tonen we aan dat het niet vereist is om te kiezen tussen specialistisch en generalistisch werken, maar dat het mogelijk is de principes van beide werkwijzen te combineren. We stelden reeds dat recente wetenschappelijke studies de meerwaarde van de samenwerking tussen generalistische en specialistische diensten aantoonde (Blom, 2004; Ellem et al., 2012; Kuosmanen & Starke, 2013; Perlinski, Blom, & Moren, 2013). Het unieke aan ons project zit dus niet in het samenbrengen van specialistisch en generalistisch sociaal werk, maar wél in de manier waarop we deze sociaalwerkprincipes samenbrengen. Binnen ons actieonderzoek trachten we de basisprincipes van generalistisch sociaal werk binnen te brengen bij specialistische hulpverleningsorganisaties. We kiezen voor dit én-verhaal en beklemtonen daarbij het belang van beide vormen van sociaal werk. Specialistische diensten blijven namelijk essentieel voor mensen met specifieke ondersteuningsnoden (Blom, 2004).

Om te zorgen dat specialistische hulpverleners op een bekwame manier kunnen werken met cliënten die in armoede leven, is het zinvol dat deze hulpverleners bekend zijn met de uitgangspunten van het generalistisch sociaal werk. Meermaals benadrukten we al dat generalistisch sociaal werk zeer relevant is voor de hulpverlening aan mensen die in een armoedesituatie leven. Armoede is een complex probleem en strekt zich uit over verschillende levensdomeinen. De integrale benadering, een kerneigenschap van 'generalistisch sociaal werk', is noodzakelijk bij het helpen van mensen in armoede of bij het oplossen van andere ingewikkelde cliëntproblemen (Blom, 2004; Smyth et al.; 2006). Hoe meer kennis hulpverleners hebben van de context van hun meest kwetsbare cliënten, hoe kleiner de kans dat deze cliënten door de mazen van het 'sociale vangnet' glippen (Raeymaeckers, 2015).

5.1. Het partnerschap

Binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt' zijn we opzoek gegaan naar een manier om de principes van het generalistisch sociaal werk binnen te brengen bij specialistische hulpverleningsorganisaties. Hiervoor voerden we een actieonderzoek en zijn we een partnerschap aangegaan tussen het sociaal

werk (De Ploeg en Weerwerk Activering), de doelgroep (Recht-Op) en de academische wereld (Universiteit Antwerpen). De moeilijkheden waarmee de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering geconfronteerd worden ten gevolge van de armoedesituatie van hun cliënten, liggen in lijn met de moeilijke situatie waarin het sociaal werk zich momenteel bevindt. Terwijl de jobcoaches veel specialistische kennis hebben over de activering van doelgroepen met een specifieke arbeids-, lichamelijke of psychische beperking, missen zij vaak de nodige bagage en methodische handvatten om mensen met een armoedeproblematiek op een deskundige manier bij te staan. Deze twee organisaties dienen als prima testcases om na te gaan op welke manier het mogelijk is generalistisch sociaal werk binnen te brengen bij specialistische hulpverleningsorganisaties. Vertrekkende van de uitgangspunten van een actieonderzoek, is het van belang om al de partijen die beïnvloed worden door de problematische situatie waarop een actieonderzoek is gericht, te betrekken bij al de fasen van het onderzoeksproces. Het was dus essentieel dat de doelgroep vertegenwoordigd werd binnen het onderzoeksproject. De mensen van Recht-Op hebben doorheen het actieonderzoek deze rol van doelgroep op zich genomen. Zowel de medewerkers als de ervaringsdeskundigen van Recht-Op gebruikten hun uitgebreide kennis over de mechanismen van armoede en gaven de doelgroep een stem binnen het onderzoeksproces. De onderzoeksgroep OASeS van de Universiteit Antwerpen representeerde de academische wereld binnen het partnerschap. Dit gebeurde niet als afstandelijke wetenschappers die de praktijk van bovenaf bestudeerden, maar wel, uitgaande van de principes van een actieonderzoek, als actieve participanten van het onderzoek.

5.2. Onderzoek op het microniveau: relatie tussen jobcoach en cliënt

Om de basisprincipes van het generalistisch sociaal werk binnen te brengen in de specialistische hulpverleningsorganisaties De Ploeg en Weerwerk Activering, hebben we ons in een eerste onderzoeksfase gericht op het microniveau. We organiseerden vormingen om de specialistische jobcoaches bekend te maken met de mechanismen van armoede en met de principes van het generalistisch sociaal werk. Tijdens deze vormingen kregen de jobcoaches een beter zicht op de leefwereld van mensen in armoede. Het contact met de mensen van de doelgroep tijdens de vorming over armoede en de openheid van deze mensen, was bevorderend voor het bewustwordings- en ontwikkelingsproces van de jobcoaches. De jobcoaches werden zich bewuster van het mogelijke verschil in referentiekader tussen hen en hun cliënten. Verder ontwikkelden we een 'Generalistisch Werkt'-methodiek. In deze methodiek wordt de nadruk gelegd op een 'generalistische basishouding'. Deze 'generalistische basishouding' bestaat uit meerdere basishoudingen uit het sociaal werk en is aangevuld met enkele specifieke houdingen zoals de 'integrale benadering' en de 'rechtenbenadering'. Door de generalistische basishouding centraal te stellen, tonen we aan hoe jobcoaches een open

klimaat kunnen creëren en hoe zij cliënten kunnen uitnodigen om te praten over eventuele moeilijkheden. Tijdens de begeleidingstrajecten is het aan de jobcoaches om te benadrukken dat cliënten de mogelijkheid hebben om te spreken over andere levensdomeinen dan werk. Daarbij is het belangrijk dat de jobcoaches deze interesse in de andere levensdomeinen kaderen binnen het traject naar werk. Dit kunnen zij doen door de onderlinge afhankelijkheid en de wederzijdse beïnvloeding tussen de verschillende levensdomeinen te bespreken. In de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek presenteren we ook een fasenmodel waarin jobcoaches (of andere hulpverleners) tips en aandachtspunten krijgen om vanaf het eerste tot en met het laatste contact met hun cliënten op een generalistische manier te werken. Hiermee beantwoorden we voor een groot deel de eerste onderzoeksvraag en bijhorende deelvragen:

“Op welke manier kan men basisprincipes van het ‘generalistisch sociaal werk’ binnenbrengen in de werking van specialistische hulpverleningsorganisaties die aan activering doen?”

- *“In welke mate kan een generalistische begeleidingsmethodiek in een specialistische hulpverleningsorganisatie die werkt aan de activering van kwetsbare doelgroepen geïmplementeerd worden?”*
- *“Aan welke inhoudelijke en vormelijke voorwaarden moet een generalistische begeleidingsmethodiek voldoen om toepasbaar te zijn binnen een specialistische hulpverleningsorganisatie die aan activering doet?”*

5.3. Vorming is noodzakelijk

Uit het actieonderzoek leren we dat het essentieel is om specialistische hulpverleners bewust te maken van hun specialistische werkwijze en van de effecten van deze werkwijze op hun cliënten. Daarnaast is het van belang om aan te tonen dat er ook een alternatieve manier van werken mogelijk is, namelijk een meer generalistische manier. Het ‘vormen’ van specialistische hulpverleners over armoede en over generalistisch sociaal werk is fundamenteel om een ‘generalistische ommekeer’ te realiseren. De meerwaarde van de ervaringsdeskundigen tijdens deze vormingsmomenten is enorm. Contactmomenten waarbij mensen van de doelgroep uit eigen ervaring spreken over het leven in armoede, kunnen echte eyeopeners zijn voor specialistische hulpverleners. Doorheen het actieonderzoek namen we de specialistische jobcoaches mee in een ‘generalistisch’ bewustwordings- en ontwikkelingsproces. De ‘Generalistisch Werkt’-methodiek (met bijhorende instrumentlijst en fiches) is een belangrijke bouwsteen bij dit ‘generalistisch proces’. De methodiek richt zich, zoals aangegeven, hoofdzakelijk op de ontwikkeling van een passende generalistische basishouding bij de medewerkers van specialistische hulpverleningsorganisaties en niet op de verandering van hun

kernactiviteiten. In plaats van op een verregaande aanpassing van het specialistisch takenpakket is de methodiek gericht op het inbouwen van een continue generalistische reflex bij de uitvoering van dat takenpakket. In ons actieonderzoek zagen we deze generalistische reflex naar voor komen bij de jobcoaches. Tijdens de interviews gaven de jobcoaches aan dat ze hun cliënten meer tijd bieden om te spreken over de andere levensdomeinen. Aan het begin van de begeleidingstrajecten vermelden de jobcoaches dat cliënten kunnen spreken over andere onderwerpen dan het traject naar werk. De jobcoaches kaderen hun integrale benadering, hun brede interesse in het leven van de cliënten, door de onderlinge afhankelijkheid tussen de levensdomeinen te bespreken. Het zijn deze generalistische elementen die we nastreven en beklemtonen binnen de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek.

In het wetenschappelijk rapport verwezen we meerdere keren naar het belang van ‘hapklare’ informatie of naar het belang van een ‘hapklare’ methodiek. Deze feedback kregen we tijdens de interviews met de jobcoaches. De omvangrijke eerste versie van de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek was niet voldoende toegankelijk voor de jobcoaches. Omwille van deze feedback hebben we de vorm van de methodiek aangepast. We plaatsten de praktische tips en aandachtspunten, die dienen om de basishoudingen om te zetten naar de praktijk, na de uitleg over elke basishouding. Hierdoor bestaat de huidige methodiek uit twee delen, dat is een deel minder dan voordien. Verder ontwikkelden we praktische fiches met de kerninhoud van de generalistische basishoudingen. Deze kerninhoud, de ‘maximale invulling van de basishoudingen’, kreeg vorm doorheen het actieonderzoek en werd zowel door de jobcoaches als door de cliënten meebepaald.

5.4. Randvoorwaarden voor generalistisch sociaal werk

Een belangrijk uitgangspunt van de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek is dat we niet verwachten dat jobcoaches of andere specialistische hulpverleners, hun cliënten bijstaan bij al de ondersteuningsnoden die de cliënten hebben. Jobcoaches blijven jobcoaches en dienen zich voornamelijk te concentreren op de activeringstrajecten. Als jobcoaches het mogelijk achten om cliënten bij te staan op andere levensdomeinen, moedigen we dat ten zeerste aan. Indien het niet mogelijk is voor jobcoaches om deze ondersteuning te bieden, omwille van verscheidene redenen zoals te weinig tijd of onvoldoende expertise, dan is het van belang dat zij hun cliënten op weg helpen naar hulpverleners of diensten die deze (gespecialiseerde) hulp wel kunnen bieden. Om jobcoaches te ruggeven bij hun contacten met hulpverleners van andere diensten, ontwikkelden we in de tweede fase van ons actieonderzoek het ‘handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties’. Hiermee beantwoorden we voor een deel de tweede onderzoeksvraag:

“Wat hebben jobcoaches nodig om hun cliënten voldoende te ondersteunen bij de diverse noden die de cliënten ervaren?”

De rest van ons antwoord op de tweede onderzoeksvraag kan moeilijk los gezien worden van het antwoord op de derde onderzoeksvraag:

“Wat zijn de organisatorische voorwaarden om ‘generalistisch sociaal werk’ te implementeren binnen specialistische hulpverleningsorganisaties die aan activering doen?”

Doorheen het actieonderzoek hebben we zicht gekregen op een aantal organisatorische voorwaarden die invloed hebben op de implementatie van ‘generalistisch sociaal werk’ binnen specialistische hulpverleningsorganisaties. Deze organisatorische voorwaarden bepalen tegelijkertijd de mogelijkheden van jobcoaches om hun cliënten voldoende te ondersteunen bij hun diverse noden. Het microniveau, het gebied waarop een jobcoach werkt met zijn cliënten, kan niet los gezien worden van het meso-of organisatorisch niveau.

Doorheen het onderzoek kwam naar voor dat jobcoaches soms knelpunten ondervinden als zij generalistisch werken en cliënten ondersteunen op de andere levensdomeinen. In de interviews spraken de jobcoaches over een ‘dubbel gevoel’ bij het generalistisch werken. Terwijl de jobcoaches het belang van generalistisch werken inzien, ervaren zij moeilijkheden bij het bepalen hoe ver te gaan op de andere levensdomeinen. De jobcoaches misten een kader en richtlijnen over wat van hen verwacht werd op het gebied van generalistisch werken. De Ploeg kwam hieraan tegemoet door een visietekst te ontwerpen met daarin een duidelijke en expliciete oriëntatie betreffende de generalistische basishoudingen. Uit deze bevindingen leiden we af dat het hebben en uitdragen van een duidelijke visie over generalistisch werken een belangrijke organisatorische voorwaarde is om ‘generalistisch sociaal werk’ te implementeren binnen specialistische hulpverleners. Daarnaast is het is van belang dat deze visie over generalistisch werken gedragen wordt over de verschillende niveaus van een organisatie heen. In het ‘handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties’ spelen we hierop in en bieden we zowel succesfactoren en handvatten voor op het niveau van sociaal werkers als voor op het niveau van organisaties.

Een andere belangrijke organisatorische voorwaarde voor de implementatie van ‘generalistisch sociaal werk’ in specialistische hulpverleningsorganisaties heeft betrekking op kennis en kennismanagement. Om cliënten voldoende te ondersteunen op de verschillende levensdomeinen, om dus op een vlotte manier samen te werken met andere hulpverleners of andere diensten, moeten jobcoaches voldoende kennis hebben van de sociale kaart. Het gaat onder andere om kennis over het bestaan van diensten, over de werking van andere diensten en over de toetredingscriteria tot andere diensten. In de analyse van de dagboekjes en in de analyse van de interviews komt duidelijk naar voor dat deze kennis over het werkveld van essentieel belang is voor een succesvolle implementatie van de ‘Generalistisch

Werkt'-principes. Jobcoaches hebben nood aan kennis over andere organisaties en daarmee hangt de nood aan kennis over de rechten van cliënten nauw samen. Als jobcoaches willen uitgaan van een rechtenbenadering, een cruciaal aspect van de 'generalistische basishouding', dan moeten zij op de hoogte zijn van de basisrechten die hun cliënten hebben. Om cliënten te ondersteunen op de verschillende levensdomeinen dienen jobcoaches of andere hulpverleners op zijn minst te weten welke partners zij kunnen betrekken bij de realisatie van de basisrechten van hun cliënten. Een belangrijke organisatorische voorwaarde zien we in het voorzien van een kennismanagementsysteem. Het is aan organisaties om jobcoaches of andere hulpverleners te ondersteunen bij het verkrijgen van deze kennis.

5.5. Organisatorische voorwaarden

Doorheen het actieonderzoek ontdekten we nog meer organisatorische voorwaarden die de implementatie van 'generalistisch sociaal werk' binnen specialistische hulpverleningsorganisaties kunnen beïnvloeden. In ruime zin staan deze voorwaarden in relatie tot de arbeidsomstandigheden van jobcoaches of andere hulpverleners. Uit de analyse van de interviews van de jobcoaches leren we dat het beperken van de hoeveelheid administratief werk of het beperken van het aantal cliënten dat jobcoaches moeten begeleiden, bevorderend kan zijn voor de implementatie van 'generalistisch sociaal werk'. Jobcoaches, net als andere hulpverleners of sociaal werkers, kampen vaak met een stresserende werkdruk omwille van het hoge aantal cliënten dat zij moeten begeleiden of door de hoeveelheid administratie die hierbij komt kijken. In de interviews geven meerdere jobcoaches aan ongerust te zijn over wat de toekomst zal brengen. De jobcoaches stellen dat de hoge werkdruk demotiverend kan zijn waardoor zij minder geneigd zullen zijn om cliënten te ondersteunen op andere levensdomeinen. Tijdens de focusgroepen kwam duidelijk naar voor dat generalistisch werken zwaar kan zijn voor sociaal werkers. Het is daarom nodig dat organisaties beslissingen nemen om de werkdruk van hulpverleners te beperken. Organisaties kunnen hun medewerkers ook ondersteunen door het installeren van terugkomende intervisiemomenten. Deze intervisiemomenten zijn essentieel voor jobcoaches of sociaal werkers die generalistisch werken. Gedurende een intervisiemoment krijgen hulpverleners de kans om moeilijkheden te bespreken of om expertise uit wisselen. Tijdens de focusgroepen werd het belang van intervisiemomenten zowel door de generalisten als door de jobcoaches benadrukt. Verder is het interessant om jobcoaches of andere hulpverleners tijd en ruimte te bieden om te investeren in nieuwe contacten of om bestaande contacten te onderhouden. Net als het uitdragen van een expliciete visie over generalistisch werken, is het stimuleren van samenwerking met andere diensten bevorderend voor het implementeren van generalistisch sociaal werk binnen specialistische organisaties. In het 'handelingskader voor de samenwerking tussen

hulpverleningsorganisaties' bieden we een overzicht van enkele succesfactoren en handvatten waarmee organisaties hun medewerkers kunnen stimuleren om samen te werken. Duidelijke communicatie is een laatste organisatorische voorwaarde om 'generalistisch sociaal werk' te implementeren binnen specialistische organisaties. Doorheen het actieonderzoek hebben jobcoaches meermaals aangegeven dat zij veel belang hechten aan open communicatie binnen de organisatie. Jobcoaches zijn graag op de hoogte van veranderingen binnen de eigen organisatie. Daarnaast bedoelen we met duidelijke communicatie ook het verduidelijken van verwachtingen, bijvoorbeeld verduidelijking van de verwachtingen bij generalistisch werken. Het hebben van een visie is belangrijk, maar deze visie moet ook verspreid worden doorheen de organisatie zodat ze wordt uitgedragen door alle medewerkers. Hiermee vervulde we het antwoord op de voorlaatste onderzoeksvraag en beantwoordden we de laatste onderzoeksvraag.

5.6. Kritische kijk op het eigen actieonderzoek

In deze paragraaf van het wetenschappelijk rapport werpen we een kritische blik op het eigen actieonderzoek. Hierbij verkennen we onze rol als actieonderzoeker binnen het onderzoeksproject. Daarnaast spreken we over een spanningsveld tussen individuele empowerment en structurele drempels.

5.6.1. Onze rol als actieonderzoeker

Vanuit de principes van actieonderzoek worden de inbreng en kennis van de stakeholders of participanten als evenwaardig beschouwd met de inbreng en kennis van de actieonderzoekers. Deze evenwaardige participatie aan het onderzoeksproces is gericht op het overbruggen van de kloof tussen de praktijk en de academische wereld. Doorheen ons actieonderzoek vormde het partnerschap tussen het sociaal werk, de doelgroep en de academische wereld een betekenisvol uitgangspunt. Ook bij de kennisproductie zelf werd de doelgroep nadrukkelijk betrokken. Het is echter van belang om zich bewust te zijn van de ongelijke machtsverhoudingen die, ook bij een actieonderzoek, blijven bestaan tussen (actie)onderzoekers en hun publiek. In deze laatste paragraaf kijken we kritisch naar onze rol als onderzoeker binnen het partnerschap en naar onze pogingen om deze ongelijke machtsverhoudingen te overbruggen.

Terugkijkend naar het onderzoeksverloop en naar de momenten van kritische (zelf)reflectie doorheen het actieonderzoek (vormingen, casebesprekingen, focusgroepen), hadden we als actieonderzoekers, vanuit de principes van actieonderzoek, een nog actievere rol kunnen spelen tijdens de inhoudelijke dialoogmomenten. We vermeden meestal om inzichten uit de wetenschappelijke literatuur binnen te brengen in de groepsdiscussies. Op die manier beoogden we te leren van de praktijkkennis en de

ervaringskennis van ons publiek. Tijdens deze dialoogmomenten hebben we als onderzoekers eerder een faciliterende rol gespeeld, bijvoorbeeld als gespreksleider tijdens de focusgroepen met de jobcoaches en de generalisten. Het is echter mogelijk om als actieonderzoeker wel een actievere rol op te nemen tijdens de inhoudelijke dialoogmomenten. Zo hadden we tijdens de focusgroepen een standpunt kunnen innemen over wat dat we wel of niet als ‘generalistisch sociaal werk’ zien of we hadden bevindingen uit de wetenschappelijke literatuur kunnen binnenbrengen in de dialoog over samenwerkingsstrategieën. Als actieonderzoekers ervoor kiezen om inhoudelijk bij te dragen aan de dialoogmomenten, dienen zij zich bewust te zijn van hun machtspositie. Indien mogelijk, kunnen onderzoekers inspanningen leveren om de ongelijke machtsverhoudingen te overbruggen. Binnen ons actieonderzoek werden de dialoogmomenten met de mensen van de doelgroep meestal geleid door projectwerkers van Recht-Op. Deze projectwerkers zijn opgeleid om bij een groepsdiscussie de participatie van kwetsbare mensen te stimuleren en om het groepsproces in goede banen te leiden.

Binnen ons actieonderzoek streefden we ernaar om iedere partij evenwaardig te laten participeren en iedere vorm van kennis als evenwaardig te beschouwen. Toch zijn de analyses (dagboekjes, de interviews, de focusgroepen) telkens door ons opgesteld. Als onderzoekers hebben we dus een voorname rol gespeeld bij het selecteren of niet-selecteren, analyseren en presenteren van informatie. Om een tegengewicht te zoeken voor onze gewichtige rol als onderzoekers, zijn er consequent meerdere terugkoppel- en feedbackmomenten georganiseerd. Op die manier hebben we getracht de ongelijke ‘machtsverdeling’ bij de kennisproductie tegen te gaan. We hadden echter nog verder kunnen gaan in het betrekken van ons publiek. Het zou interessant geweest zijn om de mensen van de doelgroep en de jobcoaches actief te betrekken bij de analyses van de onderzoeksdata. Door in dialoog te gaan over elementen uit de transcripten van de interviews en focusgroepen, zouden we in samenspraak kunnen bepalen welke informatie relevant is en was het mogelijk geweest om hieraan een gedeelde betekenis te koppelen. Omdat we enkel hebben ingezet op terugkoppel- en feedbackmomenten, bleef de selectie van ‘betekenisvolle’ elementen voor een groot deel in onze handen als onderzoekers.

Terwijl we enerzijds een actievere rol op konden genomen hebben, hadden we anderzijds nog meer kunnen inzetten op de participatie van ons publiek. Verder onderzoek naar de ‘omstandigheden’ waarin zo’n dialoog tussen actieonderzoekers en hun publiek op een gelijkwaardige manier kan gebeuren, vormt een enorme meerwaarde voor toekomstig actieonderzoek. Hoewel actieonderzoek ‘omstandigheden’ creëert waarin onderzoekers in dynamische dialoog kunnen treden met participanten van een onderzoek, blijft het een voortdurende opdracht om op een gelijkwaardige manier samen te werken.

5.6.2. Structurele drempels

Een bijkomende kritische bemerking heeft betrekking op de effectiviteit van ons actieonderzoek. Het vormen en het empoweren van jobcoaches kan ‘positieve’ veranderingen teweegbrengen, maar deze acties op het microniveau zijn onvoldoende. Als we vanuit een kritische ingesteldheid naar de sociaalwerkpraktijk van het ‘Generalistisch Werkt’-project kijken, zien we een spanningsveld tussen individuele empowerment en structurele drempels. Cliënten in armoede zijn gebaat bij een generalistische aanpak van het begeleidingstraject, maar meermaals gaven we aan dat jobcoaches slechts generalistisch kunnen werken als de omstandigheden op mesoniveau, binnen hun organisaties en daarbuiten, dit toelaten (zie 5.4. en 5.5.). Binnen de tewerkstellingssector is er tijd en ruimte nodig zodat jobcoaches kunnen investeren in generalistisch werken. Deze structurele omstandigheden worden voor een groot deel bepaald op het macroniveau, het beleidsniveau. Als de structurele drempels op het meso- en macroniveau niet veranderen, lijkt het vormen en empoweren van jobcoaches en mensen van de doelgroep verdienstelijk, maar eerder ontoereikend.

Terwijl we in de ‘Generalistisch Werkt’-methodiek en in het ‘handelingskader’ handvatten aanbieden voor het micro- en mesoniveau, beklemtonen we, in lijn met de bovenstaande redenering, de nood aan acties op het beleidsniveau. In de volgende en laatste paragraaf van dit besluit van het wetenschappelijk rapport formuleren we daarom enkele beleidsadviezen gericht op structurele veranderingen binnen het sociaal werk. Dit advies heeft voornamelijk betrekking op de huidige vorm van financiering. We zijn er ons van bewust dat de ‘Generalistisch Werkt’-werkwijze niet hét antwoord is voor de ondersteuning aan mensen in armoede, maar de werkwijze kan wel een belangrijk deel uitmaken van die ondersteuning. Het implementeren van de principes uit het generalistisch sociaal werk binnen specialistische organisaties is namelijk een manier om ervoor te zorgen dat mensen in armoede minder vaak door de mazen van het net glippen.

5.7. Beleidsadvies

Doorheen dit wetenschappelijk rapport hebben we meermaals aangegeven dat zowel generalistisch als specialistisch sociaal werk belangrijk zijn. Terwijl generalistisch sociaal werk voornamelijk waardevol is voor mensen in armoede, die vaak noden hebben op verschillende levensdomeinen, blijft specialistisch sociaal werk essentieel voor de ondersteuning bij specifieke hulpvragen. Het hedendaagse sociaalwerklandschap is echter voornamelijk specialistisch georiënteerd, waardoor mensen in armoede vaak door de mazen van het net glippen. In lijn met de wetenschappelijke literatuur geven we in onze ‘analyse van de dagboekjes’ (4.1.) weer hoe noden op andere levensdomeinen het begeleidingstraject naar werk kunnen bemoeilijken. Omwille van hun complexe

levenssituaties worden mensen in armoede vaak onvoldoende ondersteund binnen specialistische diensten.

Door middel van ons actieonderzoek hebben we aangetoond dat de dienstverlening van specialistische begeleidingsdiensten aangepast kan worden aan de noden van mensen in armoede. Het is voor specialistische hulpverleningsorganisaties mogelijk om de principes van het generalistisch sociaal werk te integreren in hun specialistisch takenpakket. Deze combinatie van generalistisch en specialistisch sociaal werk is niet enkel realistisch, maar ook wenselijk en dit vooral voor de zwakste doelgroepen. Doorheen het actieonderzoek zijn er echter een aantal knelpunten aan het licht gekomen. Deze knelpunten kwamen ter sprake doorheen de verscheidene analyses en hebben zowel betrekking op de implementatie van de principes van het generalistisch sociaal werk binnen specialistische organisatie als op de 'organisatie' van het huidige sociaalwerklandschap.

Investeer in generalistisch werken binnen specialistische organisaties

Een belangrijk knelpunt heeft betrekking op de (on)mogelijkheid van specialistische organisaties om af te stappen van hun specialistisch takenpakket. Zowel op het microniveau, het mesoniveau als op het macroniveau zien we de invloed van dit knelpunt. Op het microniveau ervaren jobcoaches of andere specialistische sociaal werkers vaak moeilijkheden op het gebied van tijdsbesteding en rolinvulling. Als jobcoaches generalistisch werken met cliënten en tijd spenderen aan andere levensdomeinen dan werk, spenderen zij geen tijd aan het traject naar werk. Omwille van de hoge werkdruk en de beperkte tijd, zorgt generalistisch werken op die manier voor spanningen bij de jobcoaches. Op het meso- en macroniveau zien we dat de resultaatsfinanciering van hulpverleningsorganisaties nauw samenhangt met de hierboven genoemde spanningen. De resultaatsfinanciering zorgt voor een enge benadering van het activeringstraject. Diensten worden voornamelijk betaald voor hun kernopdrachten, waardoor het moeilijk wordt om generalistische taken op te nemen. Specialistische (activerings)organisaties moedigen hun medewerkers niet aan om cliënten te ondersteunen bij hun diverse noden of hulpvragen. De focus van specialistische jobcoaches ligt op de kernopdracht waardoor zij 'positieve begeleidingscijfers' kunnen voorleggen.

De druk om te presteren, om 'positieve cijfers' voor te kunnen leggen, gecombineerd met de hoge werkdruk, bemoeilijkt het voor jobcoaches om generalistisch te werken. Het is mogelijk om jobcoaches of andere specialistische sociaal werkers te vormen in de principes van het generalistisch sociaal werk, maar zij moeten ook de ruimte krijgen om deze principes toe te passen. In dezelfde lijn is het mogelijk om de principes van het generalistisch sociaal werk op te nemen in de visie van een organisatie, maar dit is niet effectief als de medewerkers een (te) hoog aantal cliënten dienen te begeleiden. Het is dus

aan organisaties om hun medewerkers te stimuleren om generalistisch te werken met hun cliënten. Doorheen ons actieonderzoek kwam meermaals naar voor dat organisaties het moeilijk hebben om die ruimte te bieden. Organisaties hebben vaak de financiële mogelijkheden niet om diensten aan te bieden die buiten hun kernopdracht vallen. Het eerste beleidsadvies heeft daarom betrekking op het bieden van ruimte aan specialistische organisaties om, indien nodig, af te stappen van hun kernopdracht en om bepaalde generalistische taken op zich te nemen. Terwijl de resultaatsfinanciering gericht is op resultaten op korte termijn, kan een financiering waarin er ruimte gecreëerd wordt om generalistisch te werken, zorgen voor duurzame resultaten op langere termijn.

Voorzie ruimte in de opdracht van specialistische organisaties om generalistische taken op te nemen

- Sociaal werkers dienen de ruimte te krijgen en gemotiveerd te worden om, indien nodig, cliënten bij te staan op andere levensdomeinen.
- Sociaal werkers dienen de ruimte te krijgen om cliënten door te verwijzen naar andere diensten.
- Sociaal werkers dienen de ruimte te krijgen om een doorverwijzing van cliënten op te volgen.

Een loutere resultaatsfinanciering werkt de implementatie van generalistisch sociaal werk in specialistische organisaties tegen. Om mensen in armoede voldoende te ondersteunen, is er ruimte nodig om af te wijken van het strikt specialistische takenpakket. Een andere vorm van financiering, evaluatie of opvolging, kan ervoor zorgen dat specialistische organisaties hun medewerkers meer stimuleren om generalistisch te werken. Op hun beurt zullen jobcoaches of andere specialistische sociaal werkers, meer ruimte bieden aan hun cliënten om te spreken over moeilijkheden op andere levensdomeinen.

Het belang en meerwaarde van de participatie van de doelgroep

Als aanvulling bij het eerste beleidsadvies beklemtonen we het belang van de participatie van de doelgroep, een kerneigenschap van generalistisch werken. Doorheen het 'Generalistisch Werkt'-project zijn de dialoog- en reflectiemomenten met mensen van de doelgroep zeer leerzaam gebleken. Zowel de deelnemende jobcoaches, beleidsmedewerkers als de deelnemende mensen van de doelgroep ervaren deze momenten als een belangrijke meerwaarde van het actieonderzoek. De inbreng van de mensen van de doelgroep zorgde telkens voor belangrijke kantelmomenten binnen het project, zoals de toevoeging van de rechtenbenadering en de aangepaste invulling van generalistisch werken.

De meerwaarde van de participatie van de doelgroep is op verschillende niveaus naar voor gekomen. Door de contactmomenten met de mensen van de doelgroep is er op microniveau een

bewustwordings- en ontwikkelingsproces op gang gebracht. De jobcoaches en beleidsmedewerkers werden zich bewust van het verschil in leefwereld en referentiekader tussen hen en hun cliënten. Op die manier leerden de jobcoaches hoe hun specialistische werkwijze voor de ene cliënt een springplank kan zijn, terwijl die voor een andere cliënt een rem is. Verder kwam naar voor dat mensen van de doelgroep zeer goed geplaatst zijn om op meso- en macroniveau te participeren aan overlegmomenten. Zij kunnen hun ervaringskennis gebruiken om te duiden hoe beleidsbeslissingen een invloed hebben op hun dagelijkse leven.

Doorheen het actieonderzoek is ook gebleken dat de mogelijkheid om te participeren aan overlegmomenten of breder, aan het 'Generalistisch Werkt'-project, voor de mensen van de doelgroep een nuttige leerervaring is geweest. Bij de cliënten van De Ploeg die betrokken werden bij de focusgroepen, groeide de kennis over de werking van De Ploeg en gelijktijdig verhoogde hun betrokkenheid met de organisatie. Omwille van bovenstaande redenen is het tweede beleidsadvies gericht op de participatie van de doelgroep:

Stimuleer en investeer in de participatie van de doelgroep en dit op verschillende niveaus

- Stimuleer organisaties om regelmatig in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen tijdens intervisiemomenten, vormingen of casebesprekingen.
- Voorzie ruimte voor organisaties om regelmatig de eigen werking aan een toets met ervaringsdeskundigen te onderwerpen.
- Voorzie ruimte om naast een resultaatsverbintenis ook procesindicatoren toe te voegen aan het evaluatieproces, zoals het uitbreiden van individuele evaluaties naar focusgroepen waarin er nagedacht wordt over de (on)zin van de dienstverlening.
- Stimuleer organisaties om mensen van de doelgroep, cliënten of ervaringsdeskundigen, te betrekken tijdens overlegmomenten op meso- en macroniveau.

Stimuleer samenwerking

Een belangrijk uitgangspunt van 'Generalistisch Werkt' is dat jobcoaches of andere sociaal werkers hun cliënten niet kunnen bijstaan bij al de ondersteuningsnoden. Als jobcoaches of sociaal werkers hun cliënten in armoede voldoende willen ondersteunen, dienen zij samen te werken met andere hulpverleners of diensten. Hiervoor ontwikkelden we het 'handelingskader voor de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties'. Doorheen het ontwikkelingsproces van het handelingskader hebben we focusgroepen georganiseerd rond het thema 'samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties'. Tijdens deze focusgroepen zijn we op zoek gegaan naar knelpunten en

succesfactoren voor een vlotte samenwerking. Een belangrijk knelpunt dat regelmatig naar voor kwam tijdens deze focusgroepen was het sterk verkokerde en gespecialiseerde sociaalwerklandschap.

De deelnemers van de focusgroepen gaven aan dat de huidige financiering binnen het sociaal werk de verkokering in de hand werkt. Hulpverleningsorganisatie zijn voor hun financiering voor een groot deel afhankelijk van het aantal cliënten dat zij kunnen registreren. Deze situatie zorgt ervoor dat hulpverleningsorganisaties onderling dienen te concurreren voor de beschikbare middelen. Het stopzetten van bepaalde diensten, omdat deze reeds door andere organisaties worden uitgevoerd, wordt minder aantrekkelijk. Een beperkter aanbod van diensten betekent namelijk dat organisaties minder cliënten kunnen registreren en dus minder financiering ontvangen.

De huidige financieringswijze binnen het sociaal werk is dus niet bevorderlijk voor de samenwerking tussen diensten. Dit is nefast voor het 'generalistisch werken binnen specialistische organisaties'. De cliënten in armoede zijn de meest benadeelden van die situatie. Een derde beleidsadvies dat we daarom vanuit het 'Generalistisch Werkt'-project geven, is gericht op het stimuleren van de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties. Het advies heeft nogmaals betrekking op de financiering van organisaties. Er dient nagedacht te worden over een andere vorm van financiering en over stimulansen om hulpverleningsorganisaties samen te laten werken.

Stimuleer hulpverleningsorganisaties om samen te werken met elkaar in plaats van de onderlinge concurrentie aan te moedigen

- Hulpverleningsorganisaties dienen de ruimte te krijgen en gestimuleerd te worden om samen te werken.
- Stimuleer de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties door stimulansen of voordelen voor hulpverleningsorganisaties die ervoor kiezen om samen te werken of die ervoor kiezen om diensten in elkaar te schuiven.
- Stimuleer de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties door praktische ondersteuning.

De laatste stelling heeft betrekking op de praktische ondersteuning van organisaties. Doorheen ons actieonderzoek hebben we gemerkt dat sociaal werkers nood hebben aan een goed functionerend en up-to-date kennismanagementsysteem.

Investeer in het generalistisch sociaal werk

Doorheen het wetenschappelijk rapport stelden we meermaals dat de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering in hun sociaalwerkpraktijk vaak werken met cliënten die noden ervaren op verschillende levensdomeinen. Hoewel de jobcoaches deze cliënten trachten te ondersteunen, gaven

zij aan dat de cliënten, naast de begeleiding naar werk, ook gebaat zouden zijn bij een meer generalistische ondersteuning. Generalistische ondersteuningsdiensten kunnen cliënten bijstaan bij verschillende hulpvragen en daarnaast kunnen zij het globale traject overzien en opvolgen. Meermaals gaven de jobcoaches echter aan dat het moeilijk is om dit soort generalistische diensten te vinden. De jobcoaches ervaren dit gebrek in aanbod aan vlot toegankelijke generalistische ondersteuningsdiensten als een knelpunt.

Bijkomend aan de drie bovenstaande adviezen over het investeren in generalistisch werken en het stimuleren van samenwerken, formuleren we een belangrijk aanvullend advies om te investeren in generalistische organisaties of diensten op de nulde of eerste lijn.

Investeer in generalistische sociaal werk op de nulde of eerste lijn

- Verhoog het aanbod van organisaties of diensten die generalistische begeleiding aanbieden, waar burgers met al hun vragen naartoe kunnen.
- Zorg dat de sociaal werkers van deze organisaties of diensten het globale traject van cliënten kunnen opvolgen en cliënten kunnen ondersteunen op verschillende levensdomeinen.
- Maak de organisaties of diensten binnen het generalistisch sociaal werk gemakkelijk toegankelijk en dit zowel voor sociaal werkers als voor burgers.

Naast het belang van toegankelijkheid, is het essentieel dat organisaties of diensten binnen het generalistisch sociaal werk op een integrale manier kunnen werken. Daarnaast is het ook interessant dat er outreachend gewerkt kan worden. Een goed voorbeeld van initiatief waarbij bovenstaande principes van het generalistisch sociaal werk nagestreefd worden, is het 'Geïntegreerd Breed Onthaal'.

6. Referentielijst

Aalsterse Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen vzw. (2011). *Het WAW-traject. Een geïntegreerde aanpak van Werk, Armoede en Welzijn*. Aalst: Drukkerij Van De Putte nv.

Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. (2009), 'Towards a Critical Understanding of Social Work', in Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M., *Social Work, Themes, Issue and Critical Debates*, Hampshire, Palgrave Macmillan, 90-102.

Bradbury, H. & Reason, P. (2003). Action Research. An Opportunity for Revitalizing Research Purpose and Practices. *Qualitative Social Work*, 16, 155-175.

Blom, B. (2004). Specialization in social work practice: Effects on interventions in the personal social services. *Journal of Social Work*, 4, 25-46.

Blom, B., Perlinski, M. & Morén, S. (2009). Organisational structure as Barrier or Support in the Personal Social Services? Result from a client survey. *Dilemmas for human services 2009, the International Research Conference "Breaking Down the Barriers", Staffordshire University, 10-11 September 2009*.

Braye, S. & Preston-Shoot, M. (2010), *Practising Social Work Law*, Hampshire, Palgrave Macmillan.

Braye, S. & Preston-Shoot, M. (2009), 'Social Work and the Law', in Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M., *Social Work, Themes, Issue and Critical Debates*, Hampshire, Palgrave Macmillan, 90-102.

Cambridge, P., & Parkes, T. (2006). The tension between mainstream competence and specialization in adult protection: An evaluation of the role of the adult protection coordinator. *British Journal of Social Work*, 36, 299-321.

Carr, W. & Kemmis, S. (1986). *Becoming Critical: Education, Knowledge and Action Research*. Londen: Falmer.

Clark, C. (2009), 'Identity, Individual Rights and Social Justice', in Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. *Critical Practice in Social Work*, 43-50.

Dalrymple, T. (2001). *Life at the bottom: the worldview that makes the underclass*. Chicago: Ivan R. Dee.

Dean, H. (2013), 'The Translation of Needs into Rights: Reconceptualising social citizenship as a global phenomenon'. *International Journal of Social Welfare*, 22, S32-S49.



- Dean, H. (2010)., *'From Human Needs to Social Rights: Reflections on the Responsibility of Government'*, A draft paper for presentation at the Fourth International Conference on Public Management in the Twenty-First Century: Opportunities and Challenges, 22-23 October 2010, Macau, China, p21.
- De Bie, M. & Vandenbussche, J. (2016), *'40 jaar OCMW-praktijk op de spanning tussen bijstand als sociaal beleidsinstrument en bijstand als sociaal grondrecht'*, in 40 jaar OCMW & Bijstand, Leuven, Acco, 49-64.
- Dierckx, D., Coene, J & Raeymaeckers, P (2011-2015). *Armoede en Sociale Uitsluiting: Jaarboek 2011-2015*. Leuven: Acco.
- Dominelli, L. (2009), *'Values in Critical Practice: Contested Entities with Enduring Qualities'*, in Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. *Critical Practice in Social Work*, 19-31.
- Dominelli, L. (1996). Deprofessionalizing social work: Anti-oppressive practice, competencies and post-modernism. *British Journal of Social Work*, 26(2), 153–175.
- Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening: omgaan met isolement en afhankelijkheid*. Gent: Academia Press.
- Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006) *Bind-Kracht In Armoede: Leefwereld en Hulpverlening*. Leuven: Lannoo Campus.
- Ellem, K., Wilson, J. & Chui, W. H. (2012). Effective responses to offenders with intellectual disabilities: Generalist and specialist services working together. *Australian Social Work*, 65, 398-412.
- Engelen M. & Nys, K. (2014). *Draaiboek Thuiscompagnie. Versterkende en verbindende gezinszorg in kwetsbare gezinnen*. Hasselt: Realise.
- Fern, E. (2010). Developing social work practice through engaging practitioners in action research. *Qualitative Social Work*, 11(2), 156-173.
- Fook, J. (2003). *Social work: A critical approach to practice*. London: Sage.
- Frank, J.D. and Frank, J.B. (1991). *Persuasion and Healing: A Comparative study of Psychotherapy*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Gaventa, J. & Cornwall, A. (2013). Power and Knowledge. In: Reason, P. & Bradbury, H. (Editors). *The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice. (Second Edition)*. 172-189. Londen: Sage.



Gergen, J. & Gergen, M. (2013). Social Construction and Research as Action. In: Reason, P. & Bradbury, H. (Editors). *The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice. (Second Edition)*. 159-171. Londen: Sage.

Gibens, S. (2013), 'Recht in het sociaal werk. Hoe sociaal werk tot zijn recht kan komen', in Pow Alert, jaargang 39, nr 1, 29-36.

Hart, E & Bond, M. (1995). *Action Research for Health and Social Care*. Londen: Open University Press.

Hendrick, A.S. & Young, S. (2013). Working the 'spaces' between policy and practice: the contributions offered by resilience theory and action research. *Child and Family Social Work*, 18, 179-188.

Hermans, K. (2014). Methodiekontwikkeling, Evaluatieonderzoek en de Body Of Knowledge van het Sociaal Werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(1), 33-52.

Hermans, K. (2014). De signaalfunctie en structureel sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(3), 26-43.

Hermans, K., Raeymaeckers, P. & Casman, M.-T. (2010). The active welfare state in Belgium. From theory to practice. In: Dierckx, D., e.a., *Poverty in Belgium*. Leuven: Acco. 103-124.

Hertogen, N. (2014). Sociaal werkers in activeringsland. Tot daar en niet verder. In: *Pow Alert*. 39(5), 49-54.

Hick, S. F., & Murray, K. (2009). Structural social work. In M. Gray & S.A. Webb (Eds.), *Social work. Theories and Methods*. Londen: Sage.

Houston, S. (2001). Beyond Social Constructionism: Critical Realism and Social Work. *British Journal of Social Work*, 31, 845-861.

Howe, D. (1987) *An introduction to Social work theory*. Aldershot: Ashgate.

IFSW (2014), 'Global Definition of Social Work', approved by the IFSW General Meeting and the IASSW General Assembly in July 2014: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>.

Jagt, L. & Jagt, N. (1990). *Taakgerichte hulpverlening in het maatschappelijk werk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Johansson, S. (2002). *Socialtjänsten som organization. En Forskingsöversikt (Social services as organization – A research review. Stockholm)*. Sweden: Socialstyrelsen.



- Kemmis, S. & McTaggart, R. (2007). Participatory Action Research: Communicative Action and the Public Sphere. In: Norman, K. & Lincoln, Y.S. (Editors). *Strategies of Qualitative Inquiry (Third Edition)*. 271-333. CA: Sage.
- Knei-Paz, C. (2009). The central role of the therapeutic bond in a social agency setting: Clients' and social workers' perceptions. *Journal of Social Work*, 9(2), 178–198.
- Koshy, E., Koshy, V. & Waterman, H. (2010). *Action Research in Healthcare*. Londen: Sage.
- Kristiansen, A. (1999) *Fri fran narkotika (Free from drugs)*. Doctoral thesis., department of social welfare, Umea University, Sweden.
- Kuosmann, J. & Starke, M. (2013). Identifying the invisible: The experiences of prostitution among persons with intellectual disabilities: Implications for social work. *Journal of Social Work*, 13, 123-140.
- Libert V. e.a. (2006). *De socioprofessionele balans in het OCMW*. VVSG.
- Meyer, J. (2000). Using qualitative methods in health related action research. *British Medical Journal*, 320, 178-181.
- Moxley, D.P. (2013). Action Research. *Encyclopedia of Social Work*. National Association of Social Workers and Oxford University Press USA.
- Murray, C. (1984). *Losing ground: American Social Policy 1950-1980*. New-York: Basic Books.
- Nedelsky, J. (1993), 'Reconceiving Rights as Relationship', *Review of Constitutional Studies*, volume 1, issue 1, p27.
- Nedelsky, J. & Scott, C. (1992). 'Constitutional dialogue', in J. Bakan & D. Schneiderman (Eds.), *Social justice and the constitution: Perspectives on a social union for Canada*, Ottawa, Carleton University Press, 59-84.
- Oosterlynck, S., Cools, P. and Debruyne, P. (2015)? 'Van Nood Aan Een Woning Naar Recht Op Wonen: Housing First Voor Thuisloze Roma Families in Gent.', in *Woonnood in Vlaanderen: Feiten, Mythen, Voorstellen*, edited by De Decker, P., Meeus, B., Pannecoucke, I., Schillebeeckx, E., Verstraete, J. en Volckaert, E., Antwerpen, Garant, 413–30.
- Payne, M., Adams, R. & Dominelli, L. (2009), 'On Being Critical in Social Work', in Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. *Critical Practice in Social Work*, 1-15.
- Parkin, P. (2009). *Managing Change in Healthcare using Action Research*. Sage Publications Ltd.

Pawson, R. (2013). *The science of evaluation: a realist manifesto*: Sage Publications Ltd.

Peeters, P., (2014), 'De Globale Definitie van Sociaal Werk & Duurzame Ontwikkeling', General College, KHLeuven, SSH, 22-9-2014,
https://sowit.khleuven.be/shared/content/bijlagen/Globale_definitie_SWDO_GC_SSH_22_9_2014_notitiepagnas.pdf .

Perlinski, M., Blom, B. & Moren, S. (2013). Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*, 13(5), pp 508-532.

Perlinski, M., Blom, B., Moren, S. & Lundgren, M. (2011). The dialectics between specialization and integration: Politicians and managers' views on forms of Organization in the Swedish Social Services. *Administration in Social Work*, 35(1), 60-87.

Platt, D. (2008). Care or control? The effects of investigations and initial assessments on the social worker–parent relationship. *Journal of Social Work Practice*, 22(3), 301–315.

Ploeg, J.D. van der (1996). Methodiekontwikkeling in de hulpverlening. In: J.D. van der Ploeg et al. *Methodiekontwikkeling in beeld*. Utrecht: SWP.

Pogge, T. (2002), *World Poverty and Human Rights*. Cambridge, Polity.

Poulin, J. (2010). *Strengths-based Generalist Practice: A collaborative approach: Third edition*. Belmont: Wadsworth.

Raeymaeckers, P. (2016). A specialist perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610-625.

Raeymaeckers, P. (2014). *Tussen centrum en periferie: naar geïntegreerde netwerken tussen hulpverleningsorganisaties*. Leuven: Acco.

Raeymaeckers, P. & Van Riel, K. (2014). Generalistisch sociaal werk: overbodige luxe of noodzakelijk goed? *Alert: voor sociaal werk en politiek*, issn 1377-5537-40, 55 ev.

Raeymaeckers, P. & Vranken, J. (2008). *Hulpverleners over 'A'ctivering. De rol van organisatie en buurt bij de hulpverlening in het Antwerpse OCMW*. Leuven: Acco.

Reason, P. & Bradbury, H. (2013). *The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice (Second Edition)*. Londen: Sage.



Rose, J. (2011). Dilemmas of inter-Professional Collaboration: Can they be resolved?. *Children & Society*, 25, 151-163. Doi:10.1111/j.1099-0860.2009.00268.x.

Royce, E. (2015). *Poverty and power. The problem of structural inequality*. Rowman & Little-field.

Sabatinelli, S., (2010). Activation and Rescaling: Interrelated Questions in Social Policy, Kazepov, Y., *Rescaling Social Policies: Towards Multilevel Governance in Europe*. England: Ashgate.

Sannen, L., Driessens, K., & Verboven, A. (2011). *Werk en Welzijn verankerd: Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede*. Turnhout: VDAB.

Sluiter, S. (2010). *Signalering in het sociaal-agogisch werk. Met het oog op de samenleving [Signaling in social agogic work. Considering society]*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Smyth, K.F., Goodman, L. & Glenn, C. (2006). The full-frame approach: A new response to marginalized women left behind by specialized services. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76, 489-502.

Snellen, A. (2014). *Basismodel voor methodische hulp- en dienstverlening in het sociaal werk*. Bussum: Coutinho.

Staiton, T. (2009), 'Developing Critical Practice: Learning Disability's' in Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. *Critical Practice in Social Work*, 346-355.

Steenssens, K. e.a. (2008). *W²: Werk - Welzijnstrajecten op maat. Een totaalconcept*. Leuven: HIVA.

Stigendal, M. & Alwall, J. (2015). Proposing, Founding and Incorporating Knowledge Alliances. In: *Inaugural Conference on Cultural Political Economy, 1-2 September 2015, Lancaster University*.

Thomas, M. and Pierson, J. (eds) (1995) *Dictionary of Social Work*. London: Collins Educational.

Townsend, P. (1979). *Poverty in the United Kingdom*. London: Allen Lane.

Townsend, P. (2010). The meaning of poverty, *The British Journal of Sociology*, 61, Issue supplement s1.

Turner, J.C. (2003). Bartlett's definition of social work practice: A generalist educator's perspective. *Research on Social Work Practice*, 13(3), 339-348.

Van Regenmortel, T., Steenssens, K. & Steens, R. (2016). Empowerment Onderzoek: Een Kritische Vriend Voor Sociaal Werkers. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 25(3), 4-23.



- Van Regenmortel T. (2011). *Lexicon van empowerment. Marie Kamphuis-lezing 2011*. Utrecht: Marie Kamphuis Stichting.
- Van Regenmortel, T. (1996). *Maatzorg. Een methodiek voor begeleiding van kansarmen. Theorie en praktijk in het OCMW van Genk*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Vansevenant, K., Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2015). *Duurzame samenwerking loont. 10 jaar Bind-Kracht in armoede*. Antwerpen: KDG.
- Vranken, e.a. (2010). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2010*. Leuven: Acco.
- Vranken, J. (1977). *Armoede in de welvaartsstaat: een poging tot historische en structurele plaatsing* (2 delen). Antwerpen: Universiteit Instelling Antwerpen
- Vranken, J. (2001). Unraveling the social strands of poverty: differentiation, fragmentation, inequality, and exclusion. In: Andersen, H.T & Van Kempen, R. (Eds.). *Governing European Cities*. Aldershot: Ashgate.
- Vranken, J., De Boyser, K. (2003). Armoede tussen wereld en leefwereld. In: Vranken, J., De Boyser, K., Dierckx, D. (Eds.). (2003). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2003*. Leuven: Acco.
- Vranken, J., e.a. (1996). *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1996-2010*. Leuven: Acco.
- Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G. (1999). Algemene inleiding, In: Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G. (red.) *Armoede en Sociale Uitsluiting, Jaarboek 1999*, Leuven/Amersfoort: Acco
- Waterman, H., Tillen, D., Dickson, R. & de Koning, K. (2001). Action research: a systematic review and assessment for guidance. *Health Technology Assessment, 5* (23).
- Wholey, D.R. & Huonker, J.W. (1993). Effects of generalism and niche overlap on network linkages among youth service agencies. *The Academy of Management Journal, 36*, 349-371.
- Wolk, J. L. and Wertheimer, M.R. (1999) 'Generalist Practice vs Case Management: An Accreditation', *Journal of Social Work Education, 1*, 101-13.