

Maatschappelijke participatie



# Maatschappelijke participatie

Handboek voor trajectbegeleiders  
sociale activering, arbeidsintegratie  
en activerende hulpverlening

Henk Spies  
Johny Vanschoren

STAB  
Fontys Actief  
Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam

Dit boek is geschreven in opdracht van de Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam en mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de Agenda van de Toekomst

Maatschappelijke participatie

Maatschappelijke participatie: Handboek voor trajectbegeleiders sociale activering, arbeidsintegratie en activerende hulpverlening / door Henk Spies en Johny Vanschoren

ISBN 90 6224 467 x

NUGI



Trefwoorden: participatie, trajectbegeleiding, sociale activering, arbeidsbemiddeling

Copyright 2005: Henk Spies en Johny Vanschoren

Omslag en Vormgeving: Frauke Erichsen

Druk: .....



Uitgeverij Jan van Arkel

# Inhoudsopgave



- Inleiding 3
  
- 1 Maatschappelijke context en uitgangspunten van een individuele, vraaggerichte benadering 6**
  - 1.1 Een veranderende context 6
  - 1.2 Een andere benadering 7
  - 1.3 Een individuele, vraaggerichte benadering in de maatschappelijke en beleidsmatige context 10
  - 1.4 Trajectbemiddeling en verschillende activeringsperspectieven 12
  - 1.5 Onderdelen van de methodiek: begeleiding en bemiddeling 16
  
- 2 Verhalen uit de praktijk 19**
  - 2.1 Inleiding 19
  - 2.2 Verhalen van deelnemers voor de start van het traject 20
  - 2.3 Het verhaal van Bea 22
  - 2.4 Het verhaal van Abdel 25
  
- 3 Trajectbegeleiding 30**
  - 3.1 Trajectbegeleiding: mediërende interactie 30
  - 3.2 Intermezzo: Het traject van Marcel 37
  
- 4 Trajectbemiddeling: intake, assessment en trajectplan 43**
  - 4.1 Aanmelding, contact, intake 43
  - 4.2 Assessment en trajectplan 45
  - 4.3 Intermezzo: Het traject van Hans 57
  
- 5 Trajectrealisatie: scholing, zorg en hulpverlening, bemiddeling en begeleidingsplan 65**
  - 5.1 Het trajectplan als werkplan 65
  - 5.2 Scholing en werkervaring 65
  - 5.3 Zorg en hulpverlening 67
  - 5.4 De bemiddeling naar betaald of onbetaald werk: centrale begrippen 69
  - 5.5 De bemiddeling: het proces 70
  - 5.6 Ontwikkelingsgerichte ondersteuning, loopbaanbegeleiding en nazorg 75

**6 Trajectbemiddeling in de praktijk 77**

6.1 Inleiding 77

6.2 De bemiddeling van Pieter 77

6.3 De bemiddeling van Miep 82

6.4 De bemiddeling van Hetty 87

**Bijlagen 91**

Aanvullende literatuursuggesties 91

Over STAB, Fontys Actief en Stichting Onbenutte Kwaliteiten  
Rotterdam 93

Contactinformatie 93

# Inleiding

Dit boek beoogt een handboek te zijn voor trajectbegeleiders en trajectbemiddelaars op het brede terrein van sociale activering, arbeidsintegratie en activerende hulpverlening. Het algemene doel van hun werk is het bevorderen van maatschappelijke participatie van mensen die nu vaak langs de kant staan. Dat kan op verschillende manieren: door betaald werk te verrichten, door het doen van vrijwilligerswerk, door deel te nemen aan activiteiten gericht op lichamelijk, psychisch en/of sociaal herstel, of door een combinatie van deze mogelijkheden.

Het uitgangspunt is dat iedereen op één of andere manier maatschappelijk actief is of zou moeten zijn. Iedereen moet hiervoor ook de kans krijgen. Met ieder individu wordt een passende (of beter passende) manier gezocht om dit te doen.

De doelgroep bestaat uit mensen die al geruime tijd werkloos zijn, een uitkering hebben, of na een periode waarin ze maatschappelijk niet mee hebben gedaan, bijvoorbeeld vanwege gezondheidsproblemen, psycho-sociale problematiek als verslaving of dakloosheid, of psychiatrische problematiek, weer actief willen worden. Het gaat in alle gevallen om mensen van wie algemeen aangenomen wordt dat zij weinig kansen hebben op de arbeidsmarkt. Hierbij spelen ook zaken als leeftijd, huidskleur en geslacht een rol. In sommige gemeenten wordt deze doelgroep wel aangeduid als het 'granieten bestand'. In dit boek gebruiken we de term 'deelnemer' om deze mensen, voorzover zij in een traject zitten, aan te duiden.

Dit boek is gebaseerd op een aantal pijlers: de methodiek van een Individuele, Vraag-gerichte Benadering en Begeleid Werken zoals die is ontwikkeld door STAB in samenwerking met de Universiteit Utrecht, de methodiek Integrale Trajectbemiddeling zoals die door Fontys Hogescholen is ontwikkeld, en de uitvoeringspraktijken van Helmond Actief en van Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam. Over deze methodieken en praktijken zijn al diverse publicaties verschenen. Achterin deze publicatie is een lijst te vinden met boeken voor wie zich verder wil verdiepen in achtergronden van de methodiek die we hier beschrijven.

Dit boek is een poging om de essentie van deze benaderingen in een handzame, bondige vorm te presenteren. Daartoe maken we onder andere gebruik van praktijk-beschrijvingen. Hiermee hopen we tevens de indruk te vermijden dat methodiek tot een receptenboek of spoorboekje te reduceren is. Het gaat om een complex van uitgangspunten, stappen, instrumenten en rollen die nooit 'zonder aanzien des persoons' toegepast kunnen worden. Trajectbegeleiders moeten voortdurend afwegingen en keuzes maken met betrekking tot de manier waarop ze op een deelnemer reageren en tot te nemen volgende stappen. Dit boekje beoogt hen daarbij als het ware van een gereedschapskoffer te voorzien en een aantal voorbeelden aan te reiken van afwegin-

gen en keuzes die trajectbegeleiders in praktijk maken met betrekking tot het gebruik van de gereedschappen.

Methodiek is in onze opvatting een structurering van het (professionele) handelen. Dit handelen bestaat in de kern uit begeleiding en bemiddeling. Het is als tijdelijke interventie gericht op het stimuleren en begeleiden van leerprocessen, gekoppeld aan activiteiten, en hiermee samenhangend op het bemiddelen van deelnemers naar een duurzame vorm van maatschappelijke participatie.

8 In leerprocessen kunnen verschillende niveaus onderscheiden worden: omgaan met angst en vertrouwen, ontdekken van nieuwe perspectieven en concrete doelen en activiteiten, leren van feedback (op het niveau van gevoel, kennis en vaardigheden naar aanleiding van ervaringen). Leerprocessen zijn uit hun aard dynamisch van karakter. Dat betekent dat trajectdoelen en activiteiten in de loop van de tijd kunnen verschuiven en dus af en toe bijgesteld zullen moeten worden.

Bemiddeling vindt altijd plaats tussen verschillende partijen: naast de deelnemer gaat het onder andere om een werkgever, een organisatie waar een deelnemer vrijwilligerswerk gaat doen, een zorginstelling, maar ook om een opdrachtgever, een sociaal netwerk. Al deze partijen kunnen als klant beschouwd worden, en tevens als partner in het realiseren van het activeringstraject. Om tot duurzame vormen van maatschappelijke participatie te komen moet het verhaal niet alleen voor de deelnemer kloppen, maar ook voor andere betrokken partijen. Met betrekking tot het doel van trajecten betekent dit dat wensen en motieven van deelnemers vertaald moeten worden in reële perspectieven die maatschappelijk acceptabel en wenselijk zijn en die ook rekening houden met verwachtingen van een werkgever of een organisatie waar een deelnemer vrijwilligerswerk gaat doen.

### **Opbouw van het boek**

De opbouw van het boek is als volgt. In hoofdstuk 1 staan we stil bij de uitgangspunten en de maatschappelijke context van een individuele, vraaggerichte benadering. Ook worden de belangrijkste elementen van de methodiek schematisch gepresenteerd. Hierbij maken we een onderscheid tussen enerzijds trajectbegeleiding en anderzijds trajectbemiddeling – zaken die in praktijk overigens onlosmakelijk aan elkaar verbonden zijn.

In het tweede hoofdstuk worden enkele deelnemers gepresenteerd van wie we het traject in dit boek gaan volgen. Hierbij wordt in eerste instantie alleen de informatie gegeven zoals die bij aanvang van het traject bekend was. Oneerbiedig gezegd gaat het om 'probleemgevallen'. Van twee deelnemers (Bea en Abdel) wordt vervolgens het hele traject beschreven, vooruitlopend op wat in de rest van dit boek ook nog meer methodisch uitgewerkt wordt.

Het is de bedoeling dat in de loop van het boek de aanvankelijk oppervlakkig beschreven 'probleemgevallen' veranderen in mensen met een verhaal en met een perspectief op een duurzame vorm van maatschappelijke participatie.

Hiertoe wordt in de hoofdstukken 3, 4 en 5 de methodiek van een individuele, vraaggerichte benadering verder uitgewerkt. Hoofdstuk 3 is gewijd aan trajectbegeleiding in de vorm van mediërende interactie. Deze begeleiding is gericht op het versterken van de regie die mensen over hun eigen leven voeren, door het stimuleren en



ondersteunen van de verdere ontwikkeling van de competenties van de deelnemer. In het hoofdstuk wordt een trajectmatige aanpak van het leerproces van de deelnemer geschetst en wordt stil gestaan bij de eisen die dit stelt aan de interactie tussen de trajectbegeleider en deelnemer.

Na dit hoofdstuk volgt een intermezzo waarin het traject van één van de deelnemers (Marcel) beschreven wordt.

De hoofdstukken 4 en 5 gaan over trajectbemiddeling die gericht is op het vinden van een duurzame vorm van maatschappelijke participatie. In hoofdstuk 4 worden de eerste stappen van de methodiek uitgewerkt: intake, assessment en het hierop gebaseerde trajectplan. Er wordt zowel stil gestaan bij de inhoud als bij het proces (de stappen die gezet moeten worden).

Na dit hoofdstuk volgt opnieuw een intermezzo waarin het traject van één van de deelnemers (Hans) beschreven wordt.

In hoofdstuk 5 worden de laatste stappen van de methodiek uitgewerkt: trajectrealisatie, bemiddeling en ontwikkelingsgerichte ondersteuning na bemiddeling. Ook hier wordt aandacht besteed aan de inhoud en het proces, en aan de verschillende onderdelen waaruit trajecten kunnen bestaan.

Het zesde hoofdstuk is opnieuw gewijd aan praktijkverhalen. Deze sluiten aan op het vijfde hoofdstuk en vormen de afsluiting van dit methodiekboek. Er worden drie concrete bemiddelingstrajecten beschreven: het traject van Pieter dat bestaat uit een combinatie van vrijwilligerswerk en hulpverlening, het traject van Miep dat bestaat uit activerende hulpverlening en vrijwilligerswerk, en het traject van Hetty dat bestaat uit arbeidsbemiddeling in combinatie met hulpverlening.

### **Leeswijzer**

Dit boek kan uiteraard van voor naar achter gelezen worden. Wie vooral vanuit de praktijk leert, kan ook beginnen met de praktijkverhalen en zich van daaruit verdiepen in de methodiekhoofdstukken. De praktijkverhalen zijn te vinden in de hoofdstukken 2 en 6 en in de intermezzo's na de hoofdstukken 3 en 4. Wie liever eerst vanuit de theorie leert, kan ook beginnen met de methodische hoofdstukken en de praktijk voor later bewaren. De methodiekbeschrijving is te vinden in de hoofdstukken 1, 3, 4 en 5. Tenslotte is het boek ook zigzag te lezen, bij wijze van naslagwerk

### **Verantwoording**

De hoofdstukken 1, 3, 4 en 5 zijn geschreven door Henk Spies, hoofdstuk 2 en 6, paragrafen 1.4.3 (zorgactivering) en 5.3 (zorg en hulpverlening) en de praktijkverhalen tussen de verschillende hoofdstukken door Johnny Vanschoren. Uiteraard hebben beide auteurs elkaars concepten uitgebreid becommentarieerd en op elkaar afgestemd. Voor de hoofdstukken waarin de methodiek beschreven wordt, is daarnaast gebruik gemaakt van teksten van Ben Valkenburg, Marianne Coenen-Hanegraaf, Emiel van Doorn en René Kersten.

René Kersten (Fontys Actief) heeft veel suggesties, tips en aanvullingen op de concepten geleverd. Isabel den Engelsman (Stichting OK Rotterdam) heeft een actieve bijdrage geleverd in het leveren van materiaal voor de praktijkverhalen en voor onderdelen van hoofdstuk 3. Niels van den Oever en John Hoefnagels (beiden Stichting OK

Rotterdam) hebben commentaar geleverd op concepten en hebben de totstandkoming van deze publicatie procesmatig ondersteund. Voor de praktijkverhalen hebben we dankbaar gebruik gemaakt van de ervaringen van trajectbemiddelaars, trajectbegeleiders en casemanagers: Paul, Saadia, Wim, Stefan, Dian, Tijs, Janneke, Jacqueline, Isabel en Karin.

# 1 Maatschappelijke context en uitgangspunten van een individuele, vraaggerichte benadering

## 1.1 Een veranderende context

11

Het werken met mensen met een 'grote afstand tot de arbeidsmarkt' vindt plaats in een voortdurend veranderende context. De afgelopen decennia zijn er grote verschuivingen te zien geweest in beleidskaders, -instrumenten, verantwoordelijkheden en organisatie van de uitvoering.

Een belangrijke achterliggende ontwikkeling betreft de nadruk op activering. Zowel het arbeidsmarktbeleid als het welzijns- en zorgbeleid is in toenemende mate gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen, in plaats van hen passief te maken door voor hen te zorgen.

Van werklozen werd in het verleden weinig verwacht. Ook mensen met lichamelijke, psychische of verstandelijke problemen en handicaps en mensen in bijzondere situaties, zoals dak- en thuislozen en verslaafden, werden in het verleden tegen de samenleving in bescherming genomen door ze in aparte instituten of opvangcentra te plaatsen (de spreekwoordelijke tehuisen in de bossen). Door niets van mensen te verwachten en ze "dood te knuffelen" worden zij niet serieus genomen en afhankelijk gemaakt. In de zorg wordt in dit verband vaak gesproken over aangeleerde hulpeloosheid en hospitalisering.

Het uitgangspunt om mensen te activeren is beleidsmatig op verschillende manieren vertaald.

In het arbeidsmarkt- en sociale zekerheidsbeleid is 'werk boven inkomen', en recentelijk 'work first' een leidend principe; (inkomen uit) werk is altijd te prefereren boven een uitkering. Sinds begin jaren negentig is in het beleid steeds meer nadruk gelegd op actief arbeidsmarktbeleid. Tussen 1998 en 2000 zijn de overheidsuitgaven aan activerend arbeidsmarktbeleid gestegen van 0,8 tot 1,2 miljard euro. Dit is nog exclusief de uitgaven aan gesubsidieerd werk, uitvoeringskosten en flankerende voorzieningen als kinderopvang. Ook is de uitvoeringsstructuur ingrijpend gereorganiseerd, waarbij de nadruk sterk op uitstroombevordering is komen te liggen.

Met SUWI (structuur uitvoering werk en inkomen; 2002) en de Wet Werk en Bijstand (WWB; 2004) heeft privatisering en decentralisatie zijn intrede gedaan. Gemeenten zijn financieel verantwoordelijk voor hun bijstandsccliënten en voor hun arbeidsintegratie, en hebben veel beleidsruimte gekregen. De verplichte aanbesteding van de uitvoering van trajecten is inmiddels van de baan (al blijven wel de Europese regels gelden, volgens welke grote opdrachten door gemeenten aanbesteed moeten worden). De gemeentelijke beleidsruimte is hierdoor nog verder vergroot, zij het binnen strakke financiële kaders.


Voor de rol van uitkeringsorganisaties (sociale diensten en UWV) betekent dit alles dat zij niet meer alleen verantwoordelijk zijn voor controle van rechtmatigheid en doelmatigheid van uitkeringen, maar nu ook de regie voeren over reïntegratie via casemanagement. Deze uitkeringsorganisaties (i.c. de casemanagers) zijn hiermee dus ook opdrachtgever voor reïntegratietrajecten van uitkeringsontvangers. Een uitzondering wordt gevormd door UWV-cliënten die op basis van een IRO (Individuele Reïntegratie Overeenkomst) een traject volgen. Zij hebben een individueel budget dat zij binnen randvoorwaarden naar eigen inzicht kunnen inzetten. Zij zijn daarmee behalve deelnemer ook opdrachtgever.

- 12 Deelname aan activiteiten gericht op het vinden van werk (een arbeidstraject) is verplicht voor mensen die een uitkering ontvangen, evenals werken in een gesubsidieerde of additionele baan als die aangeboden wordt. Ook deelname aan sociale activering zou volgens sommigen verplicht moeten kunnen worden. Weigering of uitval betekent in principe dat de uitkering gekort wordt. Het sanctiebeleid is met de Wet Boeten en Maatregelen nader geregeld. Hierin is vastgelegd wat voor sanctie toegepast moet worden per geval van overtreding van de uitkeringsregels.

## 1.2 Een andere benadering

Bijna 15 jaar hervormingen in sociale zekerheids- en arbeidsmarktbeleid hebben tot grote veranderingen geleid in de context waarbinnen trajectbegeleiders werken. Het is niet duidelijk in hoeverre deze veranderingen ook tot verbeteringen hebben geleid als het gaat om duurzame reïntegratie en maatschappelijke participatie.

Dit boek vertrekt vanuit de overtuiging, die ook praktisch gestaafd wordt, dat er nog veel winst te halen valt op het gebied van arbeidsintegratie, sociale activering en activerende hulpverlening.

De essentie is een  ere benadering, die gekenmerkt wordt door een aantal uitgangspunten.

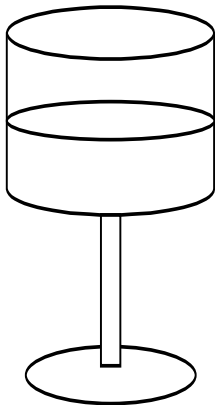
Een individuele, vraaggerichte benadering is één van de belangrijkste kenmerken. 'Individueel' omdat iedereen anders is en dus ook anders benaderd moet worden. Dit geldt voor deelnemers maar ook voor alle andere betrokken partijen, zoals werkgevers of organisaties waar deelnemers vrijwilligerswerk doen. Met vraaggericht bedoelen we niet 'u vraagt, wij draaien', maar doelen we op het zoeken naar de vraag achter de vraag. De klant is geen koning, maar samenwerkingspartner met wie we op zoek gaan naar adequate oplossingen. De trajectbegeleider heeft bovendien te maken met meerdere klanten/samenwerkingspartners: niet alleen de individuele deelnemer is een klant, ook de (potentiële) werkgever of organisatie waar een deelnemer vrijwilligerswerk kan doen, de opdrachtgever, en zelfs de eigen organisatie kunnen en moeten als klant beschouwd worden. Dat betekent dat steeds weer bemiddeld moet worden tussen wat een deelnemer wil en wat economisch, maatschappelijk en organisatorisch mogelijk is en gevraagd wordt. Het doel is om wederkerig adequate perspectieven te vinden en te realiseren.

We kijken naar de deelnemer als een persoon in een eigen context en samenhang. Wie de deelnemer is, hoe deze vanuit zijn of haar eigen levenssamenhang op een

realistische manier tegen zichzelf aankijkt, moet leidend zijn voor het ondersteuningsaanbod, de verantwoordelijkheden die verwacht worden, het concrete doel waar naartoe gewerkt wordt en het leer- en activiteitentraject (de weg die genomen wordt). Daarbij gaat het niet om een optelsom van losse aspecten, maar om een samenhangend verhaal. Het functioneren van mensen wordt mede bepaald door hun maatschappelijke situatie en omgeving. Deze context kan meewerken of juist tegenwerken. Activering richt zich daarom niet alleen op de deelnemer, maar ook op de relatie tussen de deelnemer en diens omgeving.

---

**Figuur 1.1** halflaag of halfvol glas?



Ook hebben we oog voor dat waar mensen goed in zijn, wat ze kunnen, waar hun kracht ligt, en niet alleen voor hun problemen. Waar anderen (opdrachtgevers, potentiële werkgevers, aanbieders van vrijwilligerswerk, maar ook deelnemers zelf) vaak een half leeg glas zien, zien wij ook een half vol glas. Aansluiten bij krachten en kwaliteiten van mensen zorgt ervoor dat zij zelf de motor zijn van hun traject. Om in een analogie te spreken: we willen niet alleen dat de deelnemer aan het stuur zit, maar ook dat deze de pedalen zelf beweegt.

Een voorwaarde voor duurzame oplossingen is dat de deelnemer er zelf achter staat en er verantwoordelijkheid voor neemt en ook blijft nemen nadat de trajectbegeleider uit beeld verdwenen is. De deelnemer voert de regie en de trajectbegeleiding is erop gericht deze regievoering (of zelfsturing) te versterken. Daarvoor is het essentieel dat het traject en de bemiddeling aansluiten bij wie de deelnemer is. Dat wil niet zeggen dat alles wat de deelnemer wil ook meteen tot rode draad van een traject genomen wordt ('u vraagt, wij draaien'). Het wil wel zeggen dat het onmogelijk is om voorbij te gaan aan de wensen en motieven van de deelnemer. Net zoals ook niet voorbij gegaan kan worden aan de grenzen die vanuit de samenleving en de rechtsstaat gesteld worden aan wat er mogelijk is in het kader van een traject. Het gaat om het zoeken naar de vraag achter de vraag, om op basis daarvan tot een concreet, individueel doel en activiteitenplan te komen dat recht doet aan wat de deelnemer uiteindelijk wil, binnen maatschappelijk geaccepteerde grenzen.

Trajectbegeleiding en –bemiddeling is voorwaardelijk: er wordt gewerkt in een context waarin zowel trajectbegeleider als deelnemer verantwoordelijkheden hebben. De belangrijkste voorwaarde is dat er gezamenlijk toe gewerkt wordt naar een vorm van maatschappelijke participatie die naar de mening van zowel trajectbegeleider en deelnemer past bij de mogelijkheden en de persoon van de deelnemer en die binnen de grenzen van de rechtstaat ligt. Dat betekent dat zij in ieder geval altijd constructief in gesprek moeten blijven, wat er ook gebeurt. De trajectbegeleider is verantwoordelijk voor het zoeken van mogelijkheden die bij de deelnemer passen. De deelnemer moet meehelpen zoeken en een passend aanbod of goed beargumenteerde stappen in het traject vervolgens ook accepteren. Wat we onder ‘passend’ en onder ‘goed beargumenteerd’ verstaan, werken in de hoofdstukken 3, 4 en 5 verder uit. Een niet-constructieve opstelling van de deelnemer en niet accepteren van een passend aanbod zijn gronden voor sanctionering. De trajectbegeleider moet dit vanaf het begin duidelijk communiceren naar de deelnemer en hier ook verantwoordelijkheid voor nemen. Het stellen van grenzen, sanctionering en dreigen hiermee moeten niet ‘externe omstandigheden’ zijn, maar een integraal onderdeel van trajecten.

Ook wanneer het over het stellen en handhaven van deze grenzen gaat blijft een individuele benadering van belang. Als een deelnemer het kader waarbinnen gewerkt wordt niet accepteert, is het de verantwoordelijkheid van de trajectbegeleider, eventueel samen met de casemanager, om de deelnemer te wijzen op de gevolgen van deze keuze. Een individuele benadering betekent dat men ook wanneer het moeilijk wordt een deelnemer individueel en concreet blijft aanspreken. Sancties en de dreiging daarmee hebben binnen deze benadering primair tot doel om met elkaar in gesprek te komen en te blijven, dus de deur moet (binnen redelijke grenzen) zoveel mogelijk open blijven staan. Dat betekent dat een (dreigende) sanctie altijd naar de individuele situatie uitgelegd moet worden, en concreet aangegeven moet worden wat men van een deelnemer verwacht – dit in tegenstelling tot een anonieme, veelal schriftelijke sanctieprocedure in ambtelijke taal die klanten niet altijd begrijpen en die afstand schept. Het kan ook betekenen dat een sanctieprocedure opgestart wordt, weer stop gezet wordt als men weer constructief met een deelnemer in gesprek is, weer doorgezet wordt, weer pas op de plaats gemaakt wordt enzovoort. Een en ander vereist een nauwe samenwerking en afstemming tussen trajectbegeleider en casemanager. Het lange termijn doel is verandering te bewerkstelligen in de situatie en het handelen van de deelnemer.

Samenwerken is essentieel, op verschillende niveaus. Op interactieniveau gaat het om samenwerking tussen trajectbegeleider en deelnemer; zij functioneren als een team waarin zij elkaar aanvullen. De deelnemer doet wat hij of zij zelf kan en de trajectbegeleider ondersteunt hierin, door sommige verantwoordelijkheden zo nodig (voorlopig) over te nemen en door een mediërende rol in de interactie. De trajectbegeleider geeft de dingen die hij van de deelnemer te horen/zien krijgt op een bepaalde manier ‘terug’ (dit wordt in hoofdstuk 3 verder uitgewerkt), zodat de deelnemer daar zelf vervolgens weer iets mee doet in zijn eigen proces.

Mediatie wil zeggen dat het handelen van de trajectbegeleider/bemiddelaar er op gericht is de deelnemer bewust te maken van zijn eigen denken en handelen in interactie met andere mensen in bepaalde situaties en voor de deelnemer inzichtelijk te maken wat het resultaat is van deze interactie en welke bijdrage hij daar zelf aan geleverd heeft.

Op interactieniveau – dat wat zich concreet afspeelt tussen een trajectbegeleider en een deelnemer – moeten we tenslotte altijd werken vanuit daadwerkelijk contact. Dit klinkt vanzelfsprekend, maar is lang niet altijd de praktijk. Door contact te maken wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke focus.

Op organisatieniveau is ketengerichte samenwerking (met uitkeringsinstanties, zorg- en hulpverleningsinstellingen, scholingsinstituten enzovoort) een belangrijke voorwaarde om continuïteit, samenhang en afstemming in trajecten te waarborgen. Concurrentie en competitie zijn niet in het belang van het traject van deelnemers. Samenwerking is belangrijk om te voorkomen dat activiteiten dubbel of juist helemaal niet worden uitgevoerd, of tegenstrijdig zijn met elkaar. Samenwerkingspartners moeten hun wederzijdse afhankelijkheid erkennen en hun eigen werkproces zien als een deelproces. Daarbij moeten wensen, behoeften en vragen van de deelnemer voorop staan en niet de eigen belangen van afzonderlijke organisaties. Dat betekent dat samenwerking zoveel mogelijk vorm gegeven moet worden op basis van het traject van de individuele deelnemer (bottom-up) en de vraag wie vanuit welke organisatie wat kan bijdragen hieraan, als aanvulling op algemene samenwerking op ketenniveau (top-down creëren van voorwaarden). In de huidige verhoudingen is met name een voortdurende afstemming met de casemanager (klant-opdrachtgever) van de uitkeringsinstantie van groot belang. De casemanager geeft formeel opdracht voor het opstellen van een activeringstraject, is ook verantwoordelijk voor de goedkeuring van het trajectplan en moet regelmatig geïnformeerd worden over de voortgang van het traject. Casemanagers spelen ook een belangrijke rol in het formuleren van het voorwaardelijke kader, de eisen die vanuit de wetgever (als vertegenwoordiger van de samenleving) worden gesteld aan de deelnemer. Casemanagers kunnen tevens een ondersteunende bijdrage leveren: door relevante informatie over te dragen aan de trajectbegeleider, door het activeringstraject materieel te faciliteren, door het inschakelen van ondersteunende instrumenten waarover de gemeente beschikt (zoals budgetbegeleiding, kinderopvang, zorgvoorzieningen).

Een manier om deze afstemming te realiseren, is om een eerste gesprek met een deelnemer met trajectbegeleider en casemanager samen te voeren. Een ander zinvol moment voor een driegesprek is het ondertekenen van het definitieve trajectplan.

Andere samenwerkingspartners in verschillende fasen van activeringstrajecten kunnen onder andere zijn:

- algemene welzijnsvoorzieningen (sociaal-cultureel werk en opbouwwerk, maatschappelijk werk)
- specifiek welzijnswerk (inburgering, gehandicaptenzorg, maatschappelijke opvang, verslavingszorg, budgetbegeleiding, reclassering, jeugdzorg)
- gezondheidszorg (psychiatrie, RIAGG, thuiszorg)
- zelforganisaties (migranten, gehandicapten, vakbonden, wijkorganisaties, kerken, ouderen enzovoort)
- vroegere werkgevers of organisaties waar een deelnemer vrijwilligerswerk gedaan heeft of stage gelopen heeft
- potentiële werkgevers
- sociale werkvoorziening
- scholingsinstituten
- CWI
- vrijwilligerscentrales en informatiebanken

- kinderopvang
- collega trajectbegeleiders

Trajectbegeleiders moeten de sociale kaart kennen van de regio waarin zij werken, en zicht hebben op het aanbod, de mogelijkheden en de sterke punten van de verschillende partijen met wie ze (kunnen) samenwerken.

### **1.3 Een individuele, vraaggerichte benadering in de maatschappelijke en beleidsmatige context**

16 Op de methodiek van de individuele, vraaggerichte benadering gaan we in hoofdstukken 3, 4 en 5 verder in. Hier willen we echter eerst een relatie leggen met de maatschappelijke context waarin we werken. De individuele, vraaggerichte benadering sluit namelijk prima aan bij de huidige beleidsuitgangspunten, maar ligt niet automatisch ook helemaal in het verlengde hiervan (vandaar 'andere benadering' als titel van de vorige paragraaf), met name wat betreft de manier waarop naar deelnemers gekeken wordt.

In de beleidsontwikkelingen van het afgelopen decennium spelen een aantal impliciete mensbeelden een belangrijke rol. Bijstandsontvangers worden sinds eind jaren tachtig vaak gezien als rationeel calculerende burgers voor wie het afhankelijk worden en blijven van een uitkering een rationele keuze is op basis van een afweging van kosten en baten. Om hen de pas af te snijden bevatten veel beleidsmaatregelen financiële prikkels – verlaging van uitkeringsniveaus en toepassen van sancties. Ook worden bijstandsontvangers vaak gezien als passief, incompetent, afhankelijk en niet in staat om normaal te functioneren in de samenleving (lees: te werken) en verantwoorde keuzes te maken met betrekking tot hun toekomst (lees: om op eigen kracht werk te vinden). Veel beleidsmaatregelen hebben daarom een verplichtend en paternalistisch karakter gekregen.

Hoewel er ongetwijfeld deelnemers zijn op wie deze mensbeelden van toepassing zijn, moeten er toch enkele kanttekeningen geplaatst worden bij deze beelden. Allereerst wordt met deze beelden voorbij gegaan aan de persoonlijke en maatschappelijke omstandigheden die het individuele handelen mede bepalen. Ten tweede doet geen enkel mensbeeld recht aan de verscheidenheid die er tussen mensen bestaat. En ten derde is geen enkel mens te reduceren tot een ééndimensionale typering. Het antwoord op het beeld van de calculerende en incompetente uitkeringsgerechtigden is dan ook niet een beeld van competente en misdeelde uitkeringsgerechtigden, hoewel ook van dat beeld gesteld kan worden dat er ongetwijfeld deelnemers zijn die als zodanig getypeerd kunnen worden. In plaats daarvan willen we met een open blik, zonder vooraf al een beeld in ons hoofd te hebben, naar deelnemers kijken en ons afvragen met wat voor deelnemer we hier te maken hebben. Daarbij moeten we verder kijken dan de eerste indruk, meerdere levensterreinen en aspecten beschouwen, en de complexiteit, samenhang en sociale inbedding van het leven van de deelnemer willen zien. Deelnemers benaderen vanuit een verkeerd en/of eenzijdig beeld (oftewel: vanuit een vooroordeel) leidt gemakkelijk tot wantrouwen en een onnodige valse start in het contact.



### 1.3.1 De benadering van deelnemers

Een individuele, vraaggerichte benadering haakt aan op het beleidsuitgangspunt dat uitkeringsgerechtigden ook zelf een verantwoordelijkheid hebben om zich vanuit hun situatie zo goed mogelijk te ontwikkelen. Deze verantwoordelijkheid moet echter individueel geconcretiseerd worden, evenals de ondersteuning die zij nodig hebben om deze verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Mensen overvragen leidt tot frustratie, en ondervragen doet geen recht aan hun ontwikkelingspotentieel en kan ook uitgelegd worden als iemand niet serieus nemen. Paternalisme in de vorm van een sturende, coachende benadering kan in sommige gevallen adequaat zijn, maar als algemeen beleid leidt het tot een contradictie: je kunt mensen niet zelfstandiger maken door hen geen verantwoordelijkheid te geven.

17

Een benadering 'zonder aanzien des persoons' loopt een groot risico om in een hoop individuele gevallen de plank mis te slaan. Een individuele, vraaggerichte benadering beoogt aan te sluiten bij de deelnemer en zijn of haar persoonlijke en maatschappelijke omstandigheden. Dat betekent dus dat niet iedereen hetzelfde behandeld wordt; van sommige deelnemers wordt meer verantwoordelijkheid verwacht dan van anderen en de aard van de ondersteuning kan verschillen, en beide zaken kunnen in de loop van een traject veranderen. Doelmatigheid staat voorop; wat iemand zelf kan moet hij of zij in principe ook zelf doen. Deze gedifferentieerde, individuele benadering sluit aan bij belangrijke algemene beleidsuitgangspunten, maar werkt deze soms wel anders uit.

### 1.3.2 Het doel van activeringstrajecten

Het doel van activeringstrajecten is om mensen volwaardig mee te laten doen in de samenleving, middels betaald werk, vrijwilligerswerk, deelname in een zorgtraject of combinaties hiervan. Het uitgangspunt is dat iedereen op één of andere manier maatschappelijk actief is of zou moeten zijn en in een omgeving verkeert waarin een bijdrage geleverd kan worden en waar ook iets verwacht wordt.

Een secundair doel dat altijd meespeelt is het versterken van de regie die mensen over hun eigen leven voeren – de mate waarin zij op een adequate manier verantwoordelijkheid voor hun eigen leven nemen. Dit is steeds belangrijker in een samenleving die steeds complexer wordt en waarin tradities snel aan betekenis verliezen. Zaken die vroeger vanzelfsprekend waren, zijn dat niet meer. Dat betekent dat steeds meer zaken om individuele keuzes vragen, met andere woorden: om meer verantwoordelijkheid. Dit geldt ook voor mensen die door allerlei tegenslagen en moeilijke levensomstandigheden hun zelfvertrouwen deels kwijt geraakt zijn en die moeite hebben een adequate regie over hun leven te voeren. Het versterken van deze regie is juist bij deze mensen van belang, willen zij 'normaal' mee kunnen draaien in de samenleving.

Door keuzes voor mensen te maken (paternalisme) worden ze niet zelfstandiger. Door hen te stimuleren en te ondersteunen met betrekking tot het ontwikkelen van de regie die zij over hun leven voeren (zelfsturing), worden ze beter toegerust op de eisen die de moderne samenleving stelt.

Vanuit een individuele, vraaggerichte benadering geredeneerd hebben activeringstrajecten in principe een open einde, dat wil zeggen: het doel kan niet van tevoren, zonder de deelnemer erbij te betrekken, vastgesteld worden. Tegelijkertijd zijn de wensen,

motieven en ontwikkelingsperspectieven van de individuele deelnemer niet het enige ijkpunt. Van burgers (en dus ook van uitkeringsgerechtigden) kan verwacht worden dat zij op één of andere manier naar vermogen deelnemen aan het maatschappelijke leven en dat zij in de perspectieven die zij voor zichzelf zien binnen de kaders van de rechtsstaat blijven. De concrete invulling van deze algemene verwachtingen kan alleen samen met de deelnemer plaatsvinden. 'Naar vermogen' betekent dat wie kan werken in principe ook moet werken, maar of een deelnemer dat kan zal wederom in dialoog met die deelnemer bepaald moeten worden. Eén van de rollen van de trajectbegeleider is om deze verwachtingen aan een deelnemer duidelijk te maken, maar tegelijkertijd geen eenzijdige beslissingen te nemen – tenzij een deelnemer echt niets wil.

18

Betaald werk wordt beschouwd als de meest wenselijke vorm van maatschappelijke participatie, indien mogelijk en haalbaar. Vanuit het beleid wordt dit uitgangspunt (werk boven inkomen) echter erg absoluut gesteld, hetgeen het gevaar in zich heeft dat trajectbegeleiders bochten gaan afsnijden en deelnemers in de gracht belanden. Enkele relativeringen zijn daarom op hun plaats.

Ten eerste draagt niet ieder werk per definitie bij aan maatschappelijke integratie.

Ten tweede kan met het oog op lange termijn resultaten een plaatsing op een vrijwilligersplek met goede mogelijkheden om bijvoorbeeld sociale vaardigheden verder te ontwikkelen een betere tussenstap zijn dan directe plaatsing in een baan waarin nauwelijks contacten met collega's, leidinggevenden of klanten zijn, en de kans op uitval groot vanwege het ontbreken van begeleiding. De kortste weg naar werk leidt niet altijd tot duurzame reïntegratie en participatie.

Ten derde is directe plaatsing in een baan gezien de doelgroep waarmee we werken in veel gevallen niet zondermeer haalbaar. Het kan uiteraard wel het langere termijn perspectief zijn waar in een traject naartoe gewerkt wordt.

### 1.3.3 De organisatorische context

In de huidige context hebben trajectbegeleiders vaak te maken met institutionele doelen die het resultaat zijn van afspraken die met de opdrachtgever (veelal gemeenten en UWV) gemaakt zijn. Deze doelen, zoals beperking van het uitkeringsvolume (c.q. van het aantal uitkeringsontvangers) en zoveel mogelijk trajecten en trajectactiviteiten 'scoren', kunnen op gespannen voet staan met een individuele, vraaggerichte benadering. Dit is in hoge mate afhankelijk van het tijdsperspectief dat gehanteerd wordt. Vanuit een lange termijn perspectief zijn er weinig verschillen: het doel is immers om deelnemers duurzaam te plaatsen, hetgeen uiteindelijk ook voor uitkeringsinstanties het goedkoopste is. Vanuit een korte termijn perspectief kan een directe plaatsing, ook al is zeer de vraag hoe duurzaam die is, goedkoper en wenselijker geacht worden. In dat geval ontstaat er een spanning tussen het doel zoals die vanuit een individuele, vraaggerichte benadering geformuleerd wordt en het doel zoals dat door een opdrachtgever geformuleerd wordt. Principieel beschouwen we de opdrachtgever ook als een klant met wie we willen meedenken en aan wiens vraag (achter de vraag) we willen voldoen. Dat betekent dat in het gesprek ook het lange termijn perspectief ingebracht wordt. Wanneer het niet lukt om de voorwaarden te creëren voor een individuele, vraaggerichte benadering van deelnemers, is het belangrijk om dat op dit niveau ook vast te stellen. Daarmee wordt voorkomen dat trajectbegeleiders aan het einde van de rit afgerekend worden op (tegenvallende) resultaten die in belangrijke mate het gevolg

zijn van het ontbreken van de voorwaarden om hun werk naar behoren te kunnen doen, en van een voortijdig meetmoment.

## 1.4 Trajectbemiddeling en verschillende activeringsperspectieven

De individuele, vraaggerichte benadering die in deze publicatie uitgewerkt wordt, heeft betrekking op verschillende reïntegratieperspectieven (vormen van maatschappelijke participatie) en combinaties hiervan: betaald werk, sociale activering (vrijwilligerswerk, eigen initiatieven) en zorgactivering. Binnen deze verschillende perspectieven bestaat uiteraard ook weer differentiatie. De ene baan (betaald of vrijwillig) is de andere niet, en naast regulier werk bestaat er ook gesubsidieerd werk; en de ene vorm van hulpverlening is de andere niet. Betaald werk heeft als voordeel boven de andere opties dat het in principe tot economische zelfstandigheid leidt en is daarom het streven, indien mogelijk en haalbaar. Vrijwilligerswerk is een evenwaardig alternatief dat kan bijdragen aan het opbouwen van sociale netwerken, versterken van persoonlijke en sociale vaardigheden, een zinvol bestaan, en is een mogelijke opstap naar betaald werk. Ook een zorgtraject kan bijdragen aan maatschappelijke participatie en in combinatie een ondersteuning vormen voor daarnaast bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, gesubsidieerd werk of ook een betaalde baan.

19

De individuele, vraaggerichte benadering heeft niet alleen betrekking op deelnemers. Hiervoor is al aangegeven dat ook opdrachtgevers als klant beschouwd worden met wie actief meegedacht wordt. Ditzelfde geldt nog sterker voor de ‘andere partij’ op de arbeidsmarkt: (potentiële) werkgevers waar een deelnemer geplaatst kan worden in een baan of vrijwilligersplek.

### 1.4.1 Betaald werk

De arbeidsmarkt is een economische constructie. Werkzoekenden worden beschouwd als aanbieders van arbeid, werkgevers als vragers en de arbeidsmarkt als het mechanisme dat beide partijen bij elkaar brengt. Een belangrijk kenmerk van markten is het prijsmechanisme. Als ergens veel vraag naar is en weinig aanbod stijgt de prijs en omgekeerd. Andersom kan het functioneren van de markt beïnvloed worden door de vraag of het aanbod (financieel of anderszins) te ondersteunen. Deze economische visie op de arbeidsmarkt speelt een belangrijke rol in arbeidsmarktbeleid. Loonkostensubsidies kunnen een belangrijk instrument zijn om deelnemers te kunnen plaatsen. Tegelijk is dit niet het enige instrument.

‘De arbeidsmarkt’ is een abstractie, ook al wordt in het dagelijks taalgebruik en in beleidsjargon vaak gedaan of het een reëel bestaand iets is – zo wordt er bijvoorbeeld gesproken over ‘de afstand tot de arbeidsmarkt’. Er zijn veel plekken en veel manieren waarop mensen een baan vinden en werkgevers personeel vinden. Grofweg kunnen er twee strategieën onderscheiden worden waarop een baan/een werknemer gezocht kan worden. Enerzijds een brede aanpak (de jager die met hagel schiet) en anderzijds een gerichte aanpak (de scherpschutter). De eerste aanpak past goed bij het beeld van een ‘markt’, maar in praktijk is de tweede aanpak meestal effectiever, met name voor de doelgroep waar we het hier over hebben. Slechts een minderheid van alle vacatures verschijnt in een advertentie of een vacaturebank. De meeste mensen vinden een baan via

informele contacten. 'Via via' is zowel een vorm van informatie-uitwisseling als een 'aanbevelingsbrief'.

Sommigen vinden een baan via bemiddeling van het CWI of een reïntegratiebedrijf.

Hoewel financiële afwegingen in de vorm van een geboden of gevraagd salaris en al of niet mogelijkheden voor loonkostensubsidie een grote rol spelen in het al of niet tot stand komen van een arbeidsovereenkomst, is het zeker niet het enige dat van belang is.

20 Een groot probleem is het verkrijgen van goede informatie. Iedere werkzoekende is anders, en iedere baan is anders. Werkgevers willen graag de juiste werknemer – iemand die het werk goed kan doen en die past binnen het bedrijf – en willen over het algemeen personele risico's (bijvoorbeeld ziekteverzuim of snel weer vertrekken naar een andere baan) zoveel mogelijk vermijden. Ook de werkzoekende wil in principe een baan die bij hem of haar past. Maar hoe bepaal je of iemand geschikt is en in hoeverre hij of zij een risico vormt, en hoe bepaal je of een baan bij iemand past?

Bij gebrek aan goede informatie hanteren werkgevers in hun wervings- en selectiebeleid vaak een aantal vuistregels om risico's te vermijden. Zij nemen over het algemeen liever geen allochtonen, vrouwen, ouderen of mensen met gezondheidsproblemen aan. Ook het arbeidsverleden en de inschatting of iemand past binnen de bedrijfscultuur spelen een rol. 'Schieten met hagel' – veel en ongericht solliciteren zal voor de doelgroep waar we mee te maken hebben dus meestal afketsen op deze algemene selectiecriteria.

Een gerichte aanpak geeft betere mogelijkheden. Het uitgangspunt is dat zowel de werkzoekende als de werkgever als klant beschouwd worden. Een match moet voor beiden kloppen. Een trajectbegeleider moet daarom naar beide klanten toe relevante, concrete informatie kunnen geven en met beide kanten meedenken. Het gaat er niet om, om op algemeen niveau met een werkgever in discussie te gaan over de selectiecriteria die hij hanteert. Wanneer het om de deelnemer gaat, gaat het ook niet om 'deelnemers met een afstand tot de arbeidsmarkt' in het algemeen, maar om Hans of Abdel of Bea.

Het gaat er om actief mee te denken met de (potentiële) werkgever om te zien of er een concrete oplossing gevonden kan worden voor het probleem (c.q. de vraag) van deze werkgever, en of er constructies te bedenken zijn waarin het risico voor de werkgever beperkt kan worden (bijvoorbeeld door een deel van de begeleiding over te nemen of via een vorm van detachering). Daarvoor moet behalve inzicht in de deelnemer ook inzicht verkregen worden in de aard van de vraag/het probleem van de werkgever. Kortom, evenals bij de werkzoekende gaat de trajectbegeleider op zoek naar de vraag achter de vraag (een individuele, vraaggerichte benadering dus), om van daaruit na te gaan of er een concrete oplossing gevonden kan worden, dat wil zeggen: een match gemaakt kan worden.

Belangrijk in dit verband is dat het bij bemiddeling naar regulier werk niet om 'officiële' (aangemelde of gepubliceerde) vacatures hoeft te gaan. De meeste werkgevers hebben vanwege natuurlijk verloop regelmatig personeel nodig. Bij een zwakke economische groei bedraagt deze 10%, bij een sterke economische groei kan dit oplopen tot 40%.

### 1.4.2 Vrijwilligerswerk

Het voorgaande gaat over betaald werk. Trajecten kunnen ook gericht zijn op het vinden van een vrijwilligersplek. Als vorm van maatschappelijke participatie doet vrijwilligerswerk niet onder voor betaald werk, al leidt het voor de deelnemer niet automatisch ook tot financiële onafhankelijkheid. Voor sommige deelnemers kan, afhankelijk van hun situatie en mogelijkheden, het verrichten van vrijwilligerswerk een betere manier zijn om maatschappelijk te participeren. Vrijwilligerswerk stelt meestal minder eisen en vormt daarom voor sommige deelnemers een veiliger omgeving om zich te ontwikkelen. Het is mogelijk een opstap naar regulier werk.

Voor het vinden van een vrijwilligersplek kan een soortgelijk verhaal verteld worden als voor het vinden van regulier werk. Het doel van ieder traject, ook als dat richting vrijwilligerswerk gaat, is om mensen in een omgeving te plaatsen waarin zij een bijdrage kunnen leveren en waar dat ook van hen verwacht wordt. Dat laatste is bij vrijwilligerswerk vaak minder vanzelfsprekend dan bij betaald werk – er staat immers geen beloning tegenover. Dat wil echter niet zeggen dat er helemaal niets verwacht wordt. Elke organisatie heeft een doel en zal van iedereen die bij die organisatie betrokken is inzet verwachten ten aanzien van dat doel, in welke vorm en welke mate dan ook. Het is de taak van de trajectbegeleider om helder te krijgen waar een organisatie die wellicht met vrijwilligers in zee wil gaan voor staat, welke bijdrage vrijwilligers zouden kunnen leveren en wat er (verder) van vrijwilligers verwacht wordt. De 'vraag' vanuit deze organisaties zal in eerste instantie vaak minder duidelijk zijn dan die van een werkgever die op zoek is naar een werknemer. Dat betekent dat het van nog groter belang is dat de trajectbegeleider deze vraag toch zo helder mogelijk op tafel krijgt. Immers, alleen wanneer er iets van de vrijwilliger verwacht wordt (en dat kunnen allerlei dingen zijn) gaat het ook om betekenisvol vrijwilligerswerk dat een vorm van maatschappelijke participatie is.

21

Vrijwilligerswerk heeft meestal de vorm van deelname aan formele organisaties. Voor sommige groepen en deelnemers kan een dergelijke formele vorm van maatschappelijke participatie ver van huis liggen. Informelere vormen van vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld in de vorm van mantelzorg of activiteiten in het eigen sociale netwerk, kunnen soms beter passen bij een deelnemer of bepaalde culturele achtergronden, al of niet als opstap naar meer formele vormen van participatie. Het sociale netwerk vormt als het ware een verbinding tussen het individu en de anonieme buitenwereld (de maatschappij). Sociale participatie, door het versterken van het sociale netwerk en de steun die hieraan ontleend kan worden, kan een noodzakelijke stap zijn voor maatschappelijke participatie. Het kan bij sociale participatie bijvoorbeeld gaan om het gezamenlijk ondernemen van activiteiten, zoals uitjes, informatieve bijeenkomsten of groepsgewijze deelname aan evenementen.

### 1.4.3 Activerend, ontwikkelingsgericht zorgtraject

Activeringstrajecten gericht op betaald werk of vrijwilligerswerk worden dikwijls gecombineerd met vormen van hulpverlening en zorg. Dit is relevant voor mensen met persoonlijke en/of maatschappelijke problemen die een belemmering (of beperking) zijn voor activering, zoals schuldproblematiek, lichamelijke of psychische handicaps, gezondheid, verslaving, justitiële problemen, dakloosheid, problemen in de familiale omgeving.

Hulpverlening en zorg kunnen verschillend worden ingezet:

- soms voorafgaand aan een activeringstraject richting werk, met name wanneer de problematiek dermate ernstig is dat betaald werk of vrijwilligerswerk niet mogelijk zijn op korte termijn;
- soms in tijd gelijklopend met activiteiten zoals scholing, werkervaring, vrijwilligerswerk en arbeidsbemiddeling, wanneer de combinatie wel haalbaar is.

Zorg en hulpverlening kunnen zelfs doorlopen, nadat iemand geplaatst is op een betaalde werkplek.

22

Persoonlijke en maatschappelijke problemen moeten niet volledig opgelost zijn voordat iemand begeleid en bemiddeld kan worden naar werk of vrijwilligerswerk. Deze problemen moeten wel in voldoende mate hanteerbaar kunnen worden gemaakt, door beperking van de problematiek en/of door het zoeken van passend werk en een passende werkomgeving. Hierbij moet rekening worden gehouden met de belastbaarheid van een bepaalde persoon, de mate waarin de deelnemer in staat is om zowel activering en hulpverlening tegelijkertijd te realiseren. Belasten is goed, overbelasting moet worden voorkomen.

Trajectbegeleiders werken in dit soort situaties intensief samen met professionals in zorg- en hulpverlening. Zij hanteren hierbij de uitgangspunten van een individuele, vraaggerichte benadering – het aansluiten op de wensen, perspectieven en eigen kracht van de deelnemers. Deze uitgangspunten worden niet altijd gehanteerd in de welzijnssector. De concrete zorg- en hulpverlening moet ingevuld worden in aansluiting met de activeringsperspectieven en de eigen regie van de deelnemer. Hierbij hoort enige taakverdeling, maar voorkomen moet worden dat de deelnemer en het activeringstraject wordt opgesplitst in afzonderlijke onderdelen die los komen te staan. De trajectbegeleider is verantwoordelijk voor samenhang en integraliteit: de verschillende onderdelen van het activeringstraject moeten elkaar versterken en niet tegenwerken. Er is een gemeenschappelijke benadering van de deelnemer, die dit als het goed is ook als één geheel ervaart. Dit betekent dat de trajectbegeleider als bemiddelaar optreedt naar de organisaties en professionals in zorg- en hulpverlening, bemiddelt tussen de vraag van de deelnemer (inclusief zijn/haar perspectief) en het aanbod van de hulpverlening.

Soms heeft de deelnemer zodanig veel problemen dat activering richting werk of vrijwilligerswerk in eerste instantie niet haalbaar zijn. We kunnen dan spreken van een zorgtraject, waarbij het hoofdaccent ligt op zorg- en hulpverlening. Maar ook in dit soort trajecten kunnen activiteiten buitenshuis, zoals deelname aan sociale, culturele en educatieve activiteiten, informele vrijwillige activiteiten tot en met kleinschalige vormen van werkervaring en vrijwilligerswerk, een belangrijke meerwaarde betekenen. Het sluit aan op motieven die veel mensen hebben om deel te nemen aan activiteiten, zoals sociale contacten, ergens bij horen, afleiding van problemen, zinvolle dagbesteding, structuur brengen in je leven, een nuttige bijdrage leveren, gewaardeerd worden...

Deze activiteiten kunnen bijdragen aan een grotere effectiviteit van de hulpverlening, tot een grotere regievoering van mensen over hun eigen leven en tot een betere maatschappelijke reïntegratie.

Vanuit deze achtergrond geven steeds meer zorg- en welzijnsorganisaties structureel aandacht aan maatschappelijke activering. Zij doen dit door zelf een vorm van trajectbegeleiding en activerende hulpverlening te ontwikkelen binnen de eigen organisatie of door intensief samen te werken met reïntegratiebedrijven en andere organisaties gespecialiseerd in maatschappelijke trajectbegeleiding.

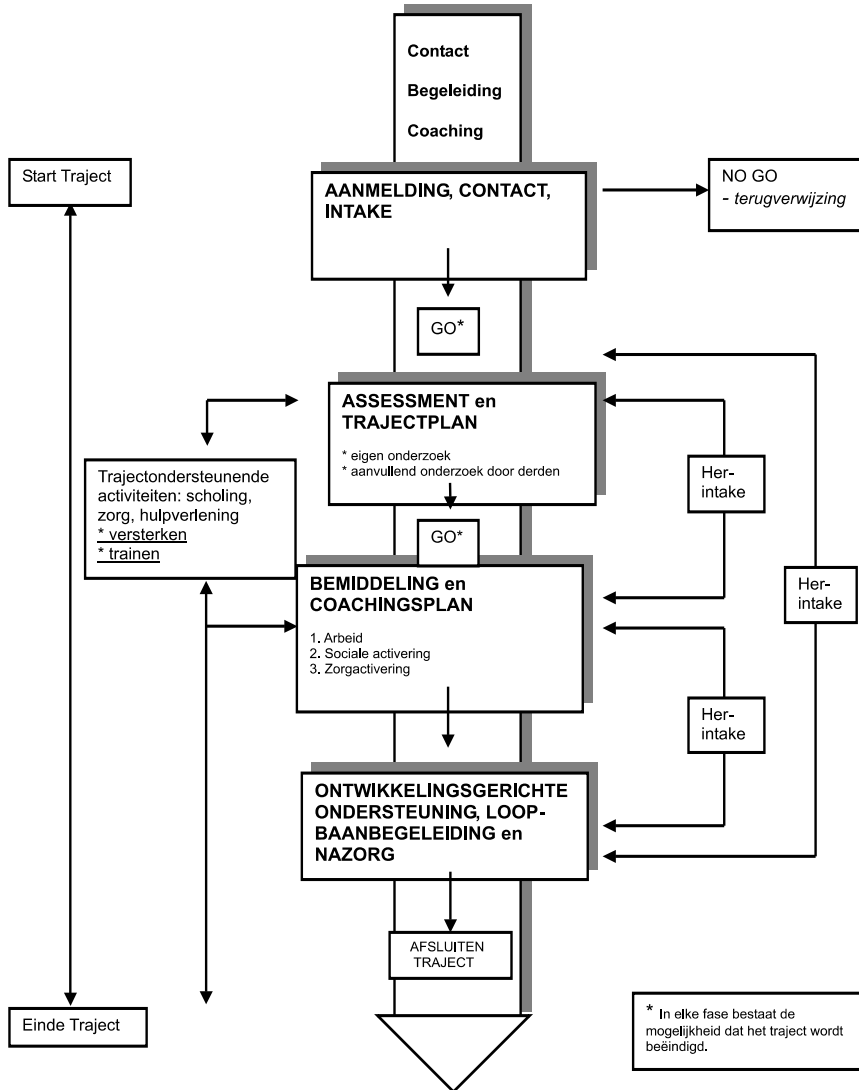
## 1.5 Onderdelen van de methodiek: begeleiding en bemiddeling

De onderdelen van de methodiek, die in de hoofdstukken 3, 4 en 5 verder uitgewerkt worden, worden in schema 1 op de volgende pagina weergegeven: enerzijds een doorlopend proces van begeleiding en anderzijds de stappen die gezet worden in het kader van de bemiddeling naar een duurzame vorm van maatschappelijke participatie. De stappen die onderscheiden worden, zijn:

- aanmelding, contact, intake
- assessment en trajectplan
- bemiddeling en coachingsplan
- ontwikkelingsgerichte ondersteuning, loopbaanbegeleiding en nazorg

Dit onderscheidt sluit aan bij het denken in afzonderlijke producten zoals dat met name sinds de privatisering en aanbesteding van de uitvoering gebruikelijk is geworden. Ook kunnen op deze manier verschillende 'producten' onderscheiden worden waarin verschillende maten van nadruk liggen op verschillende stappen. In vindplaatsgerichte werving en toeleiding van dak- en thuislozen naar vormen van hulpverlening ligt een relatief grote nadruk op de eerste en tot op zekere hoogte tweede stap, terwijl in een langdurige begeleiding van vrijwilligers of in jobcoaching relatief veel nadruk ligt op de laatste stap. Hoewel er dus verschillen kunnen zijn in nadruk worden in ieder soort traject deze stappen genomen – tenzij een deelnemer voortijdig uitvalt.

Naast de verschillende stappen van de methodiek wordt een doorlopend proces van begeleiding onderscheiden. Hiermee wordt aangegeven dat het zetten van stappen in het kader van bemiddeling continuïteit en een bepaalde kwaliteit van interactie veronderstelt. Ook wordt met name in het doorlopende proces van begeleiding gewerkt aan de secundaire doelstelling die aan ieder traject verbonden is: het vergroten van de regie (zelfsturing) van de deelnemer. We willen echter benadrukken dat bemiddeling en begeleiding in praktijk aan elkaar verbonden zijn en elkaar veronderstellen: bemiddeling veronderstelt contact en begeleiding, en begeleiding moet doelgericht zijn, dat wil zeggen: moet betrekking hebben op het traject waar trajectbegeleider en deelnemer samen aan werken.





Bij het schema willen we twee opmerkingen maken. Ten eerste worden de stappen niet altijd keurig één voor één in volgorde genomen, zoals het schema kan suggereren. Assessment gaat eigenlijk altijd door, ook in de andere fases. Werkenderwijs en gaandeweg het traject wordt het beeld van een deelnemer zoals dat in de assessmentfase is gevormd aangevuld. Een voorbeeld hiervan is te vinden in het praktijkverhaal van Hans verderop in dit boek. Dit kan op een gegeven moment aanleiding zijn om het traject bij te stellen – ‘een stap terug doen’ om daarna weer vooruit te kunnen. Tegelijk kan ook in de assessmentfase vooruitgelopen worden op mogelijke plaatsingen (als hypothese die getoetst moet worden) en kan van daaruit terug geredeneerd worden naar de assessment (van A naar Z en van Z naar A).

25

Ten tweede is het werk van trajectbegeleiders niet altijd zo georganiseerd dat zij het hele traject (kunnen) ‘doen’. Sommige trajectbegeleiders richten zich vooral op het eerste deel van de trajectbegeleiding (vaak ook arbeidstoeleiding genoemd), terwijl anderen zich meer op trajectbemiddeling en –realisatie richten of op jobcoaching nadat een plaatsing is gerealiseerd. Daarnaast zijn er specialisaties naar verschillende activeeringsperspectieven: arbeidsbemiddeling, sociale activering of zorgactivering. Een belangrijk aandachtspunt in deze gevallen is een goede overdracht, waarbij het niet alleen gaat om de objectieve informatie uit het dossier maar ook om subjectieve zaken zoals de begeleidingsrelatie die is opgebouwd en de specifieke aandachtspunten in de begeleiding van de deelnemer. Juist ook wanneer de verschillende stappen in praktijk niet ‘keurig volgens het boekje’ worden afgelopen, is het belangrijk dat iedere deel-trajectbegeleider overzicht heeft over het hele proces.

In hoofdstuk 3 wordt trajectbegeleiding, als voorwaarde voor het zetten van kwalitatief verantwoorde stappen in bemiddeling, uitgewerkt. In hoofdstuk 4 komen de eerste twee stappen van de methodiek aan de orde: aanmelding, contact en intake, en assessment en trajectplan. Hoofdstuk 5 is gewijd aan de laatste twee stappen: bemiddeling en coachingsplan, en ontwikkelingsgerichte ondersteuning, loopbaanbegeleiding en nazorg. In hoofdstuk 2 worden eerst enkele praktijkverhalen gepresenteerd.



## 2 Verhalen uit de praktijk

### 2.1 Inleiding

27

Een groot deel van dit methodiekboek bestaat uit praktijkverhalen met betrekking tot activerende trajectbegeleiding. Deze verhalen worden beschreven vanuit verschillende perspectieven: de situatie en het verhaal van de deelnemer, de methodische aanpak en reflecties van de trajectbegeleider, de andere actoren die betrokken zijn en de ontwikkelingen die plaatsvinden binnen het activeringstraject.

In het vervolg van dit boek worden methodiekbeschrijving en praktijkverhalen met elkaar afgewisseld. Dit hoofdstuk staat volledig in het teken van de praktijk.

In de volgende paragraaf geven we een korte beginschets van vijf deelnemers, waarvan we in de loop van dit boek het activeringstraject beschrijven. Wij schetsen hun persoon en situatie zoals deze bekend was voor de start van het traject. Hiermee willen we de grote diversiteit van deelnemers in beeld brengen, mensen met verschillende achtergronden en kenmerken. Zij zijn om zeer verschillende redenen werkloos geworden of raken moeilijk aan een eerste baan. Sommigen hebben al een activeringstraject gedaan, maar dit heeft niet geleid tot een duurzaam perspectief.

Op het eerste zicht vallen de problemen op, de belemmeringen waardoor zij moeilijk een bevredigend levensperspectief kunnen ontwikkelen, duurzaam maatschappelijk kunnen participeren. In dit geval is de eerste indruk niet de goede indruk, met name de indruk dat we te maken hebben met een 'half leeg glas'. De trajectbegeleider gaat principieel uit van het halfvolle glas, de wensen en motieven, de mogelijkheden en capaciteiten die je op het eerste gezicht soms niet ziet. Maar om het spannend te houden beperken we ons in deze paragraaf tot het half lege glas, het vervolg is te vinden in de volgende hoofdstukken.

In de derde en vierde paragraaf van dit hoofdstuk beschrijven we het volledige traject van twee andere deelnemers. Hiermee willen we een totaalbeeld schetsen van een traject: de verschillende stappen van de methodische aanpak, het volledige verhaal van de deelnemer met zowel de sterke punten als de beperkingen, het concrete activeringsperspectief waaraan gewerkt wordt vanuit verschillende betrokken partijen en de resultaten, de concrete methodische aanpak en reflecties van de trajectbegeleider.

Deze verhalen zijn naar analogie van concrete praktijken opgesteld. Het gaat om geanonimiseerde trajectverhalen, waarbij omwille van de privacy andere namen worden gebruikt en bepaalde contextgegevens weggelaten of veranderd.

Het methodisch handelen en de reflecties van de trajectbegeleider tijdens het traject hebben we cursief gemaakt, omdat zij een concretisering vormen van de methodische benadering die in dit boek uitgewerkt wordt. Het gaat hierbij zowel om het concrete handelen als om het denkproces van de trajectbegeleider tijdens het activeringstraject, hoe hij/zij informatie verwerkt tot analyses, inzichten en vooruitzichten, welke overwegingen een rol spelen en wat motieven zijn voor bepaalde handelingen en keuzes.

De praktijkverhalen zijn niet bedoeld als ideaalbeeld, maar als concretisering en inspiratie voor trajectbegeleiders (alsmede hun managers en beleidsverantwoordelijken). Ze geven een idee hoe de methodiek in de praktijk kan worden omgezet, hoe de interactie tussen verschillende actoren in de praktijk kan verlopen en tot welke resultaten dit kan leiden.

28

## 2.2 Verhalen van deelnemers voor de start van het traject

---

### *Beginsituatie Pieter*

Pieter is een Nederlandse man van 35 jaar, ongehuwd, die inwoont bij zijn vader, moeder en broer.

Hij heeft een LTS bouwopleiding afgerond en de schildersopleiding. Pieter heeft vier jaar gewerkt als schilder. Toen kreeg hij een verkeersongeval met een gecompliceerde beenbreuk als gevolg. Zijn been is niet volledig genezen, zodat hij nog steeds moeilijk kan lopen. Tijdens de revalidatieperiode na het ongeval is hij in een zware depressie gekomen. Hij is drie maanden opgenomen geweest op de psychiatrische afdeling van het ziekenhuis waar hij verbleef. Daar heeft hij medicatie gehad voor de depressie en gesprekken met een psychiater.

Op dat moment is Pieter gaan praten over de seksueel misbruikervaringen die hij in zijn vroege jeugd heeft gehad. Maar volgens zijn zeggen heeft de hulpverlening hem niets opgeleverd. Hij wilde er eigenlijk niet zoveel over praten omdat hij zich daardoor nog rotter voelde en hij het gevoel had dat de psychiater hem niets te bieden had. 'Van alleen praten werd ik niet wijzer'. Bij het ontslag uit het ziekenhuis is Pieter nog enkele keren naar het RIAGG geweest om de ervaringen ten aanzien van het seksueel geweld te verwerken. Dit heeft hem niets opgeleverd; hij vond de therapeut een zeurpiet die zo zielig deed en hij was inmiddels weer thuis en vond het niet meer zo nodig. De therapie is gestopt. Pieter is na het ongeval in de zieketwet gekomen en na verloop van tijd in de WAO, in combinatie met een bijstandsuitkering.

Pieter heeft na het ongeval nooit meer gewerkt, hij is nu 10 jaar werkloos. Hij heeft wel pogingen gedaan om aan het werk te komen als schilder maar is volgens zijn zeggen niet aangenomen omdat hij moeilijk loopt. Pieter vond het moeilijk te accepteren dat hij niet meer aan het werk kwam maar heeft zich er nu bij neergelegd. Het schildersvak vindt hij een prachtig vak. Hij heeft in de jaren dat hij werkte veel plezier gehad met collega's. Als hij er nu over praat wordt hij steeds enthousiaster. Pieter heeft ook het gevoel dat hij aan iedereen moet uitleggen dat hij niet

werkt. Hij heeft dan de indruk dat hij zich moet verdedigen. Hij is daardoor veel vrienden en kennissen verloren. Zij werkten wel en kregen een vriendin en kinderen en hij woonde nog steeds bij zijn moeder en vader. Hij voelt zich mislukt.

Pieter heeft in het verleden via een project sociale activering meerdere malen vrijwilligerswerk gedaan op een plek waar hij schilderswerk en andere klusjes kon doen. Het werk vond hij op zich wel leuk maar moest vaak alleen werken en voelde zich een voetveeg. Het vrijwilligerswerk liep steeds op een 'mislukking' uit. Pieter kende periodes van depressiviteit en faalangst waarbij hij zich terugtrok en hij aan niemand meer iets van zich liet horen, niet op de vrijwilligersplek en ook niet aan de trajectbegeleider. Deze periodes kenden een steeds terugkerend patroon: na een periode van depressiviteit en faalangst komt Pieter weer 'uit het dal omhoog' en staat hij weer open voor nieuwe activiteiten. De deelname aan het vrijwilligerswerk werd steeds beëindigd als Pieter zo'n periode van depressie kende. Op de vrijwilligersplekken was men niet tevreden over hem, aangezien hij steeds sprak over zijn ervaringen met seksueel misbruik en de gevolgen daarvan. Op een gegeven moment sprak hij alleen nog maar over zichzelf en dat werd als belastend ervaren.

29

---

### ***Beginsituatie Hetty***

Hetty is net 17 jaar geworden. Zij heeft het VMBO afgerond en wil niet meer verder studeren. Zij wil gaan samenwonen met haar vriend en daarom wil zij gaan werken en zorgen voor een eigen inkomen.

Toen zij 7 jaar was stierf de moeder van Hetty. Haar vader kon niet instaan voor het gezin van vier kinderen, omdat hij zelf te maken had met veel problemen. De Raad voor de Kinderbescherming heeft toen de kinderen onder voogdij geplaatst en ondergebracht in verschillende pleeggezinnen en jeugdtehuizen. Dit ging Hetty niet gemakkelijk af. Zij heeft verschillende problemen en crisissen gekend, waardoor zij meerdere keren werd overgeplaatst. Met haar gezinsvoogden heeft zij geen goed contact gekend.

Op de VMBO-school had ze wel een goed contact met de zorgcoördinator. Die begreep haar en heeft haar zo goed als mogelijk geholpen. Aan de school heeft ze verder weinig gehad. Zij heeft de richting 'Zorg en Welzijn' gevolgd, omdat haar vriendinnen dit ook kozen. Maar dit soort werk spreekt haar totaal niet aan.

Vorig jaar is ze uit de adolescentenunit van de jeugdhulpverlening gezet. Ze heeft toen enkele dagen rondgezworven op straat. Op dit ogenblik heeft zij tijdelijk onderdak gevonden bij haar broer, maar eigenlijk wil zij zelfstandig gaan wonen met haar vriend die zij heeft leren kennen. In officiële termen is zij een voortijdig schoolverlater zonder werk en te laag opgeleid.

---

### ***Beginsituatie Hans***

Hans is een alleenstaande man van 29 jaar, bij wie de GGZ een borderline persoonlijkheidsstoornis heeft vastgesteld. De problemen bij Hans zijn begonnen toen hij 14 jaar oud was, naar aanleiding van de echtscheidingsprocedure van zijn ouders. In

deze periode is hij begonnen te spijbelen en is van de MAVO afgestuurd. Na één jaar KMBO elektro moest hij stoppen wegens metaalallergie. Hij is begonnen met softdruggebruik en maakte veel ruzie met zijn oudere broer. Hij heeft korte tijd bij zijn vader gewoond en tot zijn 20ste bij zijn moeder, maar was veel weg van huis.

Hans heeft enkele jaren gewerkt via uitzendbureaus, telkens voor kortere periodes: hij werkte voor het geld maar de sfeer, het werk en de collega's gingen hem steeds meer tegen staan. De laatste jaren werd het hierdoor steeds moeilijker om te beginnen in een nieuwe uitzendbaan. Hij werd zwaar alcohol- en cannabisgebruiker en mede daardoor werd de psychische problematiek steeds zwaarder.

30

Hans heeft voorheen in het kader van een eerder reïntegratietraject arbeidstraining gedaan bij een biologische tuinderij. Hij werkt daar nu op vrijwillige basis, zonder trajectbegeleiding. De casemanager van de sociale dienst maakt zich echter zorgen om Hans, omdat hij zich telkens gedurende de wintermaanden voor langere periodes (3 tot 4 maanden) terugtrekt in zijn eigen huis en voor niemand aanspreekbaar is. Hij blijft langere periodes afwezig op de biologische tuinderij. Daarom wordt hij opnieuw aangemeld om te onderzoeken of een meer duurzaam traject haalbaar is.

---

### ***Beginsituatie Miep***

Miep is een Nederlandse vrouw van 46 jaar. Ze heeft heel haar leven een aaneenschakeling gekend van problemen. Als kind opgegroeid in een gezin met een alcoholverslaafde vader en een gehandicapte, depressieve moeder. Als volwassen vrouw geen geluk gevonden in haar eigen gezinsleven. Miep heeft twee kinderen van verschillende partners. Beide kinderen hebben onder voogdij gestaan. Zij heeft geen contact meer met haar oudste kind. Met haar jongste kind van 12 jaar heeft zij af en toe nog contact. Dit kind verblijft bij zijn vader, een vluchteling, van wie zij gescheiden is.

Miep is jong gaan samenwonen met haar eerste partner, na het overlijden van haar moeder. Door een combinatie van factoren – drugsmilieu (blowscene) en psychische problemen – heeft zij weinig kunnen maken van haar leven. Zij heeft op dit ogenblik nog steeds te maken met verschillende problemen. Zij staat onder financiële bewindvoering in verband met een schuldsaneringprocedure. Volgens haar gaat het om schulden die veroorzaakt zijn door haar laatste relatie. Zij heeft verschillende lichamelijke en psychische klachten (onder andere suikerziekte en waanbeelden). Zij woont alleen, in een oud, groot en oncomfortabel huis in een oude stadswijk en wil daar weg, voelt zich daar onprettig. In de buurt heeft zij een slechte naam, staat ze bekend als drugsgebruikster. Ze verleent onderdak aan vreemden, wantrouwt iedereen, en isoleert zich van haar omgeving.

In het verleden heeft zij reeds verschillende keren deelgenomen aan een reïntegratietraject, voornamelijk vormen van arbeidstraining. Zij hield het telkens niet lang uit, omdat zij volgens haar daar beoordeeld en bekeken werd.

---

### ***Beginsituatie Marcel***

Marcel is 34 jaar en heeft een opleiding LTS metaalbewerking afgerond met een diploma. Hij heeft 13 jaar werkervaring als metaalbewerker bij een groot bedrijf. Hij heeft het redelijk naar zijn zin gehad op zijn werk, deed het werk 'om de kost te verdienen'. Marcel is ontslagen, volgens zijn zeggen door bezuinigingen. Hij is inmiddels vier jaar werkloos.

Marcel woont nu alleen, hij is getrouwd geweest en heeft een dochter die inmiddels 8 jaar is. Na 9 jaar huwelijk verliet zijn vrouw hem voor een andere man en vertrok zij met zijn dochter. Het kwam voor Marcel als donderslag bij heldere hemel. Hij vond het heel erg dat hij zijn dochter niet meer zag. Hij heeft geprobeerd om de ouderlijke macht over zijn dochter te krijgen maar dat is hem uiteindelijk niet gelukt. Nu heeft hij een bezoeksregeling, zijn dochter komt eens per twee weken een weekend bij hem.

31

## **2.3 Het verhaal van Bea**

Bea is een vrouw van 52 jaar en is inmiddels 20 jaar werkloos. Zij heeft een aantal jaren administratief werk gedaan in de zaak van haar man, met wie zij getrouwd was. Zij heeft een Havo diploma zonder verdere opleidingen. Zij is 20 jaar geleden gescheiden, waardoor zij ook haar werk kwijt was.

Na de echtscheiding is zij thuisgebleven om voor haar zoon te zorgen. Daarnaast heeft zij een aantal jaren vrijwilligerswerk gedaan op de school van haar zoon. Zij is daarmee gestopt om mantelzorg te verlenen aan haar moeder. Deze laatste is inmiddels twee jaar geleden overleden. Bea woont nu alleen thuis, haar zoon woont op zichzelf.

Bea is opnieuw gestart met vrijwilligerswerk. Zij heeft gewerkt als gastvrouw voor ouderen. Haar zoon kreeg een ongeluk en zij heeft daardoor een tijdlang in een dip gezeten. Zij heeft inmiddels een computercursus gedaan. Zij wil actief bezig zijn om niet in een sociaal isolement te komen, een gevoel dat zij kreeg na het overlijden van haar moeder. Zij wil positief bezig blijven, maar haar idee is dat zij toch geen werk meer zal krijgen door haar leeftijd. Zij heeft in feite geen concrete beroepswens, ze is tevreden met vrijwilligerswerk.

### **Intake en assessment**

Het contract dat Bea had op een vorige vrijwilligersplek wordt niet meer verlengd. Daarbij heeft de casemanager van de Sociale Dienst besloten om Bea door te verwijzen voor een traject richting betaald werk. Dit is de context waarin het assessment plaats vindt.

De trajectbegeleidster wil samen met Bea onderzoeken op welke manier een traject richting betaald werk kan worden ingevuld. Zij ziet heel wat mogelijkheden in Bea, vanuit haar werkervaring in het bedrijf van haar man (administratief werk, organiseren) en van-

uit het vrijwilligerswerk dat zij intussen heeft gedaan (gastvrouw, onthaal, zorg). Zij denkt dat Bea misschien wel toe is aan een nieuwe fase in haar leven, maar dat zal een keuze moeten worden van Bea zelf. De trajectbegeleidster wil Bea in ieder geval aanmoedigen om haar potenties te gebruiken in de richting van regulier werk.

Uit de eerste reactie van Bea blijkt dat zij een negatief beeld heeft over haar perspectieven op betaald werk. Zij ziet zichzelf mogelijk betaald werk doen als gastvrouw in de sociale sector; dat soort werk heeft ze al gedaan als vrijwilligster.

32

De trajectbegeleidster denkt dat Bea moeite heeft om nieuwe dingen aan te pakken, dat zij vooral op safe wil spelen en daarom kiest zij voor de functie van gastvrouw. Zij vermoedt dat Bea faalangst heeft en een perfectionistische instelling. De functie van gastvrouw heeft weinig perspectief op de arbeidsmarkt. Hiermee wil zij haar confronteren. Wellicht zijn er mogelijkheden in de richting van administratie, baliemedewerkster of iets dergelijks.

De trajectbegeleidster confronteert Bea met het gegeven dat de functie 'gastvrouw' in de sociale sector weinig kans geeft op betaald werk. Zij zegt dat Bea haar kansen op de arbeidsmarkt verkleint als zij haar beroepskeuze beperkt tot de sociale sector en dat er misschien andere mogelijkheden zijn. Zij heeft Bea gesproken over mogelijke functies in de administratie, kantoorbediende, baliemedewerkster bij commerciële bedrijven.

Bea geeft aan dat haar leeftijd een belemmering zal zijn om nog betaald te gaan werken. De trajectbegeleidster vraagt haar hoe lang zij nog zou kunnen werken voor een baas. Bea zegt dat zij dit al gedaan heeft en dat zij hiervoor open staat.

De trajectbegeleidster heeft zich in het gesprek voornamelijk gericht op het verbreden van het zoekperspectief en het werken aan de faalangst van Bea. Zij heeft Bea aangemoedigd om te vertrouwen in haar eigen kunnen, door haar te wijzen op de competenties die zij heeft opgebouwd vanuit haar arbeidsverleden en haar vrijwilligerswerk. Het feit dat iemand zoals de trajectbegeleidster nadrukkelijk gelooft in haar capaciteiten, heeft het vertrouwen van Bea in zichzelf sterk doen toenemen. Dat heeft haar uiteindelijk doen besluiten om een perspectief naar betaald werk concreet te gaan onderzoeken.

### **Trajectplan**

Bea heeft uiteindelijk zelf besloten om een traject richting betaald werk in te gaan. Alhoewel zij nog twijfels heeft wil Bea het wel proberen.

De twijfels die Bea blijft hebben op de achtergrond zijn een belangrijk aandachtspunt voor de trajectbegeleidster tijdens de voortgang van het traject. Voor het realiseren van het bemiddelingstraject wordt een andere (tweede) trajectbegeleider ingeschakeld, die meer gespecialiseerd is in arbeidsbemiddeling. Dit betekent dat Bea wordt overgedragen.



## Bemiddeling

De trajectbegeleidster die Bea heeft begeleid in haar voorgaande traject zoekt een trajectbemiddelaar van een reïntegratiebedrijf, eentje die het beste aansluit bij de persoon van Bea. Het moet iemand zijn die bereid is rekening te houden met haar specifieke situatie en die haar persoonlijk kan stimuleren.

De twee trajectbegeleiders hebben voorafgaand aan het gesprek contact met elkaar gehad, waarbij er informatie is gegeven over Bea: de twijfels die ze heeft in verband met haar leeftijd, haar faalangst die haar belet om nieuwe dingen aan te gaan, haar lange werkloosheidsperiode, maar vooral ook haar werkervaring en capaciteiten die ze hierbij heeft opgebouwd.

Om de overdracht goed te doen verlopen wordt een driegesprek gevoerd: Bea en de twee trajectbegeleiders (de 'eerste' en de 'tweede').

33

Het gesprek over een mogelijk traject richting regulier werk is goed verlopen. Bea heeft verteld over haar verschillende ervaringen: vroeger het administratieve werk in het bedrijf van haar ex-man en meer recent haar vrijwilligerswerk. De trajectbemiddelaar van het reïntegratiebedrijf heeft uitdrukkelijk aangegeven dat Bea heel wat kwaliteiten heeft en dat zij zeker kans maakt op betaald werk in de administratie.

Bea geeft aan dat ze dit werk nog graag zal doen en dat zij bereid is nog aanvullende scholing te doen. De trajectbemiddelaar stelt voor om een kort, intensief scholing, training- en stageprogramma te volgen, vijf dagen per week, een half jaar lang. Hierdoor kan ze haar vaardigheden actualiseren en versterken. Ook kan zij hiermee haar tekort aan recente werkervaring compenseren. Bea geeft aan dat ze dit wel ziet zitten, zij wil hierover nadenken.

Na een korte bedenktijd heeft Bea opnieuw een gesprek met haar eerste trajectbegeleidster. Zij vertelt dat zij positief terug kijkt op het gesprek met de trajectbemiddelaar van het reïntegratiebedrijf. Zij heeft er vertrouwen in en wil 'ervoor gaan' en 'de sprong wagen'.

Zij vindt zich gesteund door het contact met beide trajectbegeleiders en vindt het positief dat zij een opleiding kan volgen. Bea wil gedurende het scholingstraject vrijwilligerswerk blijven doen als gastvrouw in een verzorgingshuis voor ouderen.

Bea is gestart met de opleiding, waarvoor zij goedkeuring heeft gekregen van de sociale dienst. Zij heeft contact onderhouden met beide trajectbegeleiders over het verloop van de opleiding en andere zaken die aan de orde zijn geweest.

Na een eerste introductieochtend van het scholingstraject komt Bea spontaan langs bij de trajectbegeleidster. Zij is erg geschrokken van het groot aantal boeken dat zij meegekregen heeft. Zij heeft er ook al ingekeken en ze was bang dat dit te hoog gegrepen was voor haar.

Een ander moment waarvan ze schrok was de jonge leeftijd van de andere deelnemers. Zij was de enige 'dame op leeftijd', de overige deelnemers waren veel jonger.

De trajectbegeleidster heeft haar toen verteld over haar eigen opleidingsverleden. Zij is ook op latere leeftijd begonnen met een opleiding en dat drie jaar lang. Zij had in het

begin ook twijfels, maar achteraf bleken die drie jaar voorbij te vliegen. Dit verhaal van de trajectbegeleidster was belangrijk voor Bea en gaf haar moed om er aan te beginnen.

Later heeft de trajectbegeleidster nog een viertal keren contact gehad met Bea, om te kijken hoe het ging, om eventuele twijfels of problemen op te vangen en te bespreken. Hieruit bleek dat Bea steeds enthousiaster werd, zij haalde haar toetsen met meer dan een voldoende. Ze deed ook niet onder voor de andere – jongere – dames. Bea vertelde dat zij veel steun had aan haar zoon, die trots was op haar en die zijn moeder sterk heeft aangevoedigd.

Het zelfvertrouwen van Bea straalde van haar af. Vroeger zag de trajectbegeleidster bij Bea een somber gezicht met veel twijfels. Nu verscheen er een zelfbewuste vrouw die trots was dat ze dit gedaan heeft en dat ze het gehaald heeft – dat was van haar gezicht af te lezen.

34

Bea is via het opleidingsinstituut bemiddeld naar een bureau dat als brug naar een baan fungeert. Er wordt gewerkt met een simulatiewerkplek met verschillende afdelingen: receptie, inkoop, verkoop, magazijnplanning, boekhouding en personeelszaken. Bea heeft hier drie maanden administratieve training en werkervaring opgedaan.

Bea geeft in een gesprek met de trajectbegeleidster aan dat zij eerst erg onzeker was over haar kantoorvaardigheden. Doordat zij dit heeft aangepakt kwam zij erachter dat zij niets verlerd was en zij voelde zich zelfverzekerd over haar kunnen.

Na de stage heeft de trajectbemiddelaar van het opleidingsinstituut  begeleid naar betaald werk.

Bea werkt nu fulltime als officemanager en heeft het goed naar haar zin. Zij ontvangt klanten en cursisten en houdt wijzigingen bij in de roosters van collega's. Zij verzorgt verschillende administratieve taken en beantwoordt de telefoon en e-mail.

## 2.4 Het verhaal van Abdel

Abdel is een jongen van 18 jaar. Hij woont thuis in een traditioneel Marokkaans gezin, met vijf kinderen waarvan hij de tweede in rij is. De familie woont in een oude stadswijk waar veel migranten wonen. Zijn vader heeft vroeger gewerkt in een textielbedrijf, maar kreeg toen suikerziekte en raakte langere tijd in de ziektewet. Op dit ogenblik is het gezin afhankelijk van een bijstandsuitkering.

Abdel heeft een afgebroken vmbo-opleiding en raakte vanaf zijn 15de in aanraking met justitie. Via de straat kwam hij in contact met een randgroep die de buurt onveilig maakte. Verschillende jongeren, waaronder Abdel, werden veroordeeld voor zaken als winkeldiefstal, rijden zonder rijbewijs en aanranding van ouderen. Volgens de reclasering is de lijst van gepleegde strafbare feiten te lang om op te noemen. Ook de ouders van Abdel hebben aangegeven dat hij onhandelbaar is en agressief.

Abdel is pas vrijgekomen uit de jeugdgevangenis en meldt zich aan voor een bijstandsuitkering.

## Intake en assessment

Abdel krijgt een schriftelijke uitnodiging van de sociale dienst om op gesprek te komen, in aanwezigheid van de trajectbegeleidster. Hij komt niet opdagen en laat ook niets weten.

De trajectbegeleidster stelt voor aan de casemanager van de sociale dienst om nog geen sanctie toe te passen voor het niet komen opdagen op deze eerste uitnodiging. De trajectbegeleidster wil eerst op huisbezoek gaan om een laagdrempelig contact aan te gaan met Abdel. Tevens wil zij de sociale achtergronden verkennen, zich een beeld vormen van het gezin, de woonsituatie, de mogelijke steun vanuit de ouders.

35

Het gesprek tijdens het huisbezoek verliep zeer moeizaam. De ouders waren aanwezig bij het gesprek, Abdel was zeer verlegen, het was moeilijk om oogcontact te krijgen.

De trajectbegeleidster tracht de zaak zo rustig mogelijk op te pakken, geen druk te leggen op Abdel, door open vragen te stellen, zoals 'wat zou je nu willen gaan doen?', 'hoe kan ik je hierbij helpen?'.

Langzamerhand vertelde Abdel zelf over zijn situatie, hoe het is fout gelopen, zijn leven in de jeugdgevangenis. Hij liet brieven zien van de reclassering en van zijn advocaat. Hij is nu vrij, maar moet nog voorkomen voor een andere zaak.

De trajectbegeleidster vraagt of hij het goed vindt om samen contact te hebben met de reclassering, om zijn situatie verder te bespreken. Abdel zei dat het goed was.

Vervolgens begon de vader van Abdel zich te bemoeien met het gesprek. Hij klaagde over zijn zoon, over zijn verleden, zijn fouten, dat hij niets doet, dat hij iets moet gaan doen.



Abdel werd toen zeer boos, stapte op, liep naar boven naar zijn kamer en sloeg de deur hard dicht. De vader en moeder vroegen de trajectbegeleidster wat zij nu moesten doen.

De trajectbegeleidster vertelde dat ze even, twee minuten moesten wachten en dat zij daarna Abdel zou roepen, om beneden te komen.

Zo gezegd zo gedaan, Abdel kwam naar beneden en ging rustig zitten.

De trajectbegeleidster heeft toen in aanwezigheid van iedereen verteld hoe zij de zaken gaat aanpakken. Zij wil van Abdel horen wat hij precies wil, in de richting van werk. Zij vertelde dat de vader ruimte moet geven aan Abdel om zich positief op te stellen, dat hij aanmoediging nodig heeft op dit ogenblik, geen uitbranders. Zij legt aan Abdel uit dat de vader zich verantwoordelijk voelt voor het gezin en Abdel en dat hij begrip moet opbrengen voor die moeilijke rol.

De trajectbegeleidster bemiddelt niet alleen naar werk, maar ook naar de omgeving, in dit geval tussen vader en zoon.

Abdel vertelde dat hij graag wil werken als heftruckchauffeur, magazijnwerk. Dat spreekt hem aan, daarover heeft hij gehoord van vrienden die hij kent. De trajectbegeleidster sluit het gesprek af en heeft Abdel uitgenodigd voor een vervolggесprek op kantoor.

36

In het tweede gesprek heeft de trajectbegeleidster een aantal praktische zaken besproken en geregeld met Abdel: zijn inschrijving bij het CWI, zaken die hij moet regelen in verband met zijn uitkeringsaanvraag. Abdel krijgt ook informatie over het feit dat hij een scholing moet gaan volgen als hij heftruckchauffeur wil worden. Daar heeft hij geen bezwaar tegen. Daarnaast wordt een afspraak geregeld met de reclassering.

Bij het gesprek met de jeugdreclassering bleek dat er geen dossier van Abdel meer aanwezig was. Omwille van zijn leeftijd is zijn dossier doorgestuurd naar de reclasseringsorganisatie voor volwassenen, maar daar hebben zij dat nog niet. Voor meer informatie kan contact gelegd worden met de advocaat.

Uit het gesprek met de advocaat blijkt dat het goed is om met Abdel een traject in te zetten. Hij moet nog in detentie gaan vanwege een niet uitgevoerde taakstraf, maar dat kan nog lang duren. De trajectbegeleidster stelt voor om een brief te schrijven over het scholingstraject, zodat hij eventueel strafvermindering zou kunnen krijgen. De advocaat wil hier aan meewerken.

Het scholingstraject duurt drie maanden, de trajectbegeleidster en de advocaat vinden het de moeite waard om dit gokje te wagen. Abdel wil in ieder geval heel graag.

Tussentijds is er nog een gesprek met de casemanager om de uitkeringsaanvraag te regelen en om informatie te geven over de situatie en het trajectperspectief van Abdel.

Abdel heeft snel een keuze gemaakt voor het soort werk dat hij wilde gaan doen. De trajectbegeleider heeft in eerste instantie nog enige twijfel bij deze snelle keuze en ook bij de onduidelijke justitiële situatie van Abdel. Zij maakt voor zichzelf een keuze uit twee alternatieven:

- of eerst een 'oriëntatie- en arbeidstrainingstraject' om te kijken hoever hij staat, hoe sterk zijn motivatie is, om iets te doen aan het ontbreken van opleiding en werkervaring, en af te wachten hoe het justitiële traject zich ontwikkelt;
- of direct starten met een scholings- en bemiddelingstraject.

Na enkele gesprekken met Abdel maakt zij de keuze voor het laatste alternatief, omdat blijkt dat Abdel standvastig is in zijn keuze en sterk gemotiveerd is. Daarbij duurt een arbeidstrainingstraject wat langer, waardoor hij zijn motivatie zou kunnen verliezen en terug op straat belanden.

## Trajectplan

Abdel heeft een 'probleemverleden', maar wil graag gaan werken, zijn leven verbeteren. Hij heeft een duidelijke beroepswens die kansrijk is op de arbeidsmarkt. Hij krijgt thuis weinig steun, hetgeen betekent dat de steun elders gerealiseerd moet worden.

De trajectbegeleidster bespreekt het trajectplan met Abdel. Voor heftruckchauffeur zal hij een korte opleiding moeten volgen van drie maanden, gevolgd door een stage van drie maanden.

Tussentijds zal contact worden onderhouden met de advocaat, om te horen hoe zijn justitieel dossier zich ontwikkelt. Hopelijk vormt dit geen belemmering, maar dat is onvoorspelbaar.

De trajectbegeleidster zal tussentijds gesprekken hebben met Abdel, met de begeleider van het opleidingsproject en met de ouders van Abdel.

## Trajectbemiddeling

37

De trajectbegeleidster kiest bewust voor een opleidingstraject waar gewerkt wordt met kleine groepen, waar jongens zoals hij voldoende aandacht krijgen. Het is ook een opleidingsinstituut dat goede contacten heeft met bedrijven, waar de stage meestal overgaat in een betaalde baan. De opleiding start met een toelatingsassessment, waarbij de matching een onderdeel is: er is dus vooraf duidelijk of de deelnemer voldoende capaciteiten heeft voor de opleiding en voor het werken in een bedrijf. Dit assessment wordt mede opgezet en uitgevoerd door een collega trajectbegeleider die contactpersoon is voor dit opleidingsbedrijf.

De trajectbegeleidster heeft een gesprek met de persoonlijke begeleider van het opleidingsbedrijf, zodat deze op de hoogte is van de persoon en de situatie van Abdel. Dit is nodig om extra aandacht te geven aan bepaalde signalen en direct in te grijpen daar waar nodig. Er worden afspraken gemaakt om iedere 3 à 4 weken een vervolggroep te hebben, om de verdere ontwikkelingen te bespreken.

Uit de tussentijdse gesprekken blijkt dat het goed gaat met Abdel. Het gaat goed op het scholingsproject en hij krijgt zelf steeds meer zelfvertrouwen.

In de tussentijdse gesprekken heeft de trajectbegeleidster het ook over de vriendenkring van Abdel. Hij heeft intussen andere vrienden rondom zich, allemaal jongens die ofwel werken of bezig zijn met scholing en stage. Abdel geeft aan dat hij veel heeft aan deze andere vrienden.

De trajectbegeleidster geeft aan dat het eigenlijk verwonderlijk is dat jongens zoals Abdel met een stoer verleden en buitenkant, feitelijk zeer kwetsbaar zijn in hun binnenste. Abdel voelde zich kwetsbaar vanuit de ervaringen in de jeugdgevangenis en door de opstelling van zijn vader.

De trajectbegeleidster slaagt erin om deze kwetsbaarheid te bespreken, vanuit haar persoonlijke en directe benadering, zowel confronterend als ondersteunend.

Vanuit tussentijdse contacten met de ouders verneemt de trajectbegeleidster dat zij niet kunnen geloven dat Abdel zo rustig is geworden en zich zo goed gedraagt. Zij vragen zich af of er iets aan de hand is. De trajectbegeleidster stelt de ouders gerust dat het goed gaat met Abdel in het opleidingsproject, dat stage en werk binnenkort kunnen worden gerealiseerd. De ouders maken zich wel zorgen over een brief van de advocaat die net is binnengekomen.

Abdel komt met de brief van justitie en is erg verdrietig dat hij opnieuw voor de rechter moet verschijnen, net nu hij midden in de sollicitatiegesprekken zit voor de stage, als vervolg op zijn opleiding.

De trajectbegeleidster neemt contact op met de advocaat om te horen wat er aan de hand is.

De brief betreft een bevestiging dat het niet volledig nakomen van een toegekende taakstraf betekent dat hij een deel van zijn gevangenisstraf nog moet uitzitten. Naar aanleiding van een vorig verzoek (in verband met het scholingstraject) is een strafvermindering van zes weken tot 22 dagen toegekend. Wanneer Abdel deze straf moet uitzitten is nog niet bekend.

38

Feitelijk gaat het om een zeker risico: Abdel begint binnenkort met zijn stage, daarna volgt de bemiddeling naar werk. Wanneer hij wordt opgeroepen voor de gevangenisstraf is nog niet bekend. Indien Abdel wordt opgeroepen vanuit justitie, zal de advocaat uitstel vragen en een verzoek tot gratie indienen, in verband met het activeringstraject waar hij nu mee bezig is.

Om het risico zoveel mogelijk te beperken wordt besloten om de bemiddeling te realiseren via een detacheringconstructie, een bureau dat werkt met verschillende bedrijven.

Inmiddels is Abdel zo ver dat hij zijn stageperiode met succes heeft afgerond. Hij werkt op voorkeurbehandeling via een uitzendbureau, wat betekent dat hij constant werk heeft, zeker voor een halfjaar. Hopelijk krijgt hij daarna gratie van justitie.

## **Nazorg**

Ondanks het feit dat het goed gaat op het werk heeft Abdel thuis nog wat problemen met zijn ouders, die te maken hebben met de verstoorde relatie en opvoeding, normen en waarden die gehanteerd worden.

Abdel komt bij de trajectbegeleidster over als een zachtaardige jongen die nog een beetje aan het puberen is in relatie tot zijn ouders. Hij is net bezig met het zoeken naar vastigheid en wil zijn leven verbeteren. Eigenlijk heeft hij hiervoor de steun van zijn ouders nodig, maar deze hebben afstand van hem genomen.

De ouders van Abdel hebben contact gezocht met de trajectbegeleidster. De moeder was in tranen, de vader gaf aan hoofdpijn te hebben, ze smeekten om hulp en gaven aan niet te kunnen communiceren met Abdel.

De trajectbegeleidster dacht er eerst aan om het maatschappelijk werk in te schakelen. Bij nader inzien besluit ze om zelf dit stukje begeleiding te doen. Het maatschappelijk werk heeft op dit ogenblik niemand beschikbaar die kan omgaan met de taal en de cultuur van het gezin. Daarbij heeft zij het gevoel vertrouwen te hebben van zowel de zoon als de ouders, zodat zij in de beste positie zit om enkele begeleidingsgesprekken te voeren.

In een nieuw huisbezoek worden de problemen op tafel gelegd. De vader maakt zich zorgen over geld, omdat ze een uitkering hebben en Abdel geen kostgeld betaalt. Daar-

bij komt ook de huursubsidie in gevaar. Daarom wil de vader dat Abdel op zichzelf gaat wonen, ook omdat de gezinswoning te klein is. Abdel daarentegen heeft op dit ogenblik geen behoefte om zelfstandig te gaan wonen, zijn werksituatie is nog niet volledig stabiel en hij heeft nog behoefte aan de zorg van zijn moeder thuis.

De communicatie tussen Abdel en zijn vader verloopt nog steeds slecht, ondanks het feit dat het beter gaat met Abdel. De vader stelt zich negatief op naar Abdel, terwijl Abdel op zijn beurt negatief reageert naar zijn vader – een negatieve spiraal. De trajectbegeleidster attendeert de vader op zijn negatieve opstelling, terwijl Abdel sterk veranderd is en dat het toch positief is dat hij nu werk heeft. De vader erkent blij te zijn dat Abdel nu werkt en niet meer met de politie in aanraking komt, maar hij vertrouwt het nog niet helemaal.

39

Abdel gaf aan bereid te zijn zich alvast in te schrijven voor een woning en kostgeld te betalen zodra zijn loon binnen is. Hij gaat ook zelf zorgdragen voor zijn ziektekosten.

De trajectbegeleidster heeft het gesprek afgesloten met een aantal opdrachten voor Abdel en voor zijn vader en een afspraak gemaakt voor een volgende huisbezoek.





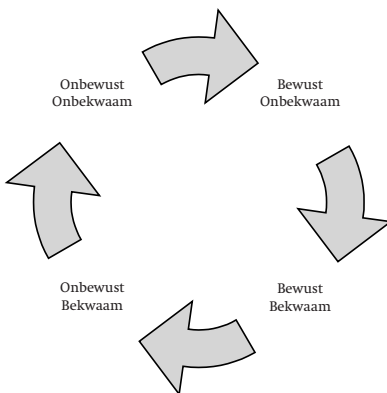
# 3 Trajectbegeleiding

## 3.1 Trajectbegeleiding: mediërende interactie

Trajectbegeleiding is gericht op het leer- en ontwikkeltraject van de deelnemer en de hieraan gekoppelde trajectbemiddeling op het realiseren van een duurzame vorm van maatschappelijke participatie. Een centraal ontwikkelpunt in de trajectbegeleiding is altijd het versterken van de regie (zelfsturing) van de deelnemer, door het stimuleren en ondersteunen van de verdere ontwikkeling van de competenties van de deelnemer. Daarnaast is de begeleiding uiteraard gericht op het verkrijgen van een goed beeld van de deelnemer, het komen tot een trajectplan en het realiseren hiervan.

Duurzame veranderingen in het leven van deelnemers zijn meestal niet ineens te realiseren, maar kosten tijd. Het gaat om leerprocessen waarin men zich bewust moet worden van bepaalde routines om deze te kunnen veranderen en uiteindelijk in een nieuwe routine te kunnen omzetten. Deze leerprocessen vragen om een trajectmatige aanpak. Hierin wordt niet geprobeerd alles tegelijk aan te pakken, maar wordt gericht gewerkt aan de belangrijkste leerdoelen aan de hand van exemplarisch leren: leren aan de hand van goed gekozen activiteiten en ervaringen (casuïstiek). In eerste instantie worden dingen geleerd in een bepaalde, specifieke situatie (en niet in het algemeen, abstract), om in een latere fase de transfer naar andere situaties te maken (dat wat in één situatie geleerd wordt verbreden naar andere situaties). De activiteiten en ervaringen worden ontleend aan de deelnemer.

Figuur 3.1



Leerprocessen kunnen schematisch weergegeven worden als een cyclus (zie figuur 3.1). In de beginsituatie is men onbewust en onbekwaam: zich niet bewust van een tekortkoming. De eerste stap is dat men zich hiervan bewust wordt. De tweede stap is het bewust experimenteren en ontwikkelen van adequaat handelen in de situatie. De derde stap is het routiniseren van de nieuwe vaardigheden, waardoor ze weer 'onbewust' worden. Wanneer men zover is dient zich weer een nieuwe tekortkoming aan en herhaalt de cyclus zich weer.

42

In deze methodiek gaan we ervan uit dat iedereen kan leren, wanneer de juiste voorwaarden gecreëerd worden. De inhoud en benadering van het leerproces moeten aansluiten bij het ontwikkelingsvermogen, de manier van leren en de kracht van de individuele deelnemer. 'Aansluiten bij' betekent dat het leerproces gericht is op de zone van naaste ontwikkeling, dat wil zeggen op nieuwe competenties die kunnen worden geleerd onder gebruikmaking van de reeds bestaande competentie.

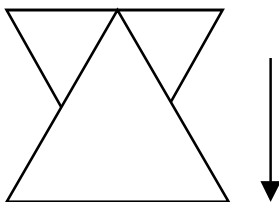
Iedereen is de baas over zijn eigen leven, oftewel: voert de regie over zijn eigen leven. Die regie is niet altijd even adequaat. Mensen kunnen soms keuzes maken waar ze zelf last van hebben, of waar ze maatschappelijk mee in de problemen komen. Eén van de doelen van de trajectbegeleiding is om de regievoering (zelfsturing) van de deelnemer te verbeteren. Hiervoor moet voor de deelnemer allereerst helder zijn of worden dat er in zijn dagelijks leven op verschillende levensterreinen keuzes gemaakt kunnen en moeten worden, en om welke keuzes het gaat. Dit vraagt om een mediërende rol van de trajectbegeleider, waarop we verderop ingaan. Vervolgens neemt de cliënt zelf deze beslissingen, zet de stappen die op grond van deze beslissingen gezet moeten worden en draagt ook de daarbij behorende verantwoordelijkheden. De regie van de cliënt is niet alleen doel, maar ook middel en moet ook in het traject zelf gerealiseerd worden. De taak van een trajectbegeleider is niet om problemen op te lossen, maar om cliënten te leren om zelf problemen op te lossen. Het gaat erom de cliënt niet afhankelijk te maken door dingen uit handen te nemen, maar (nog) zelfstandiger. De trajectbegeleider probeert zichzelf met andere woorden overbodig te maken.

Naarmate de regie die de deelnemer voert in de loop van het traject toeneemt, neemt de regie van de trajectbegeleider af, zoals bij communicerende vaten.

---

**Figuur 3.2**

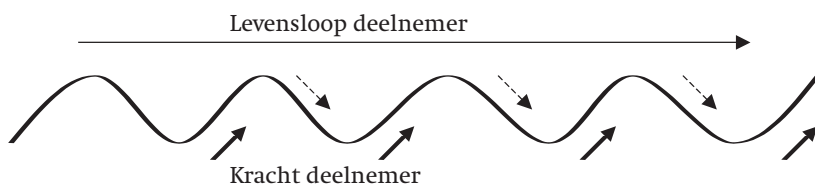
Regie trajectbegeleider



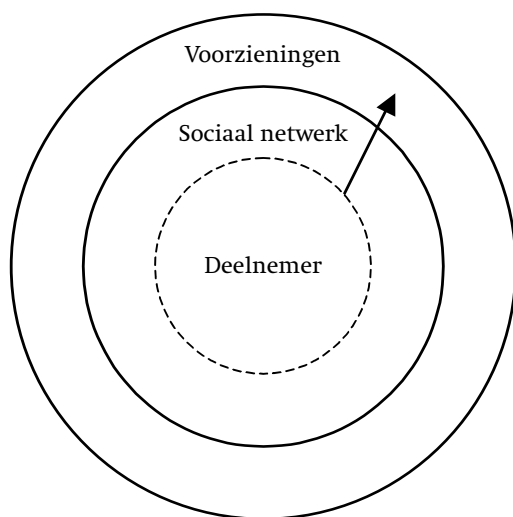
Regie deelnemer

Hiervoor is het nodig om de kracht van de deelnemer (verder) aan te boren. Eén van de manieren om zicht op deze kracht te krijgen is te kijken naar de levensloop van de deelnemer (zie figuur 3.3). Ieder leven kent pieken en dalen. Door na te gaan hoe een deelnemer uit eerdere dalen is geklommen kan een beeld gevormd worden van de kracht van de deelnemer en van de manier waarop hij of zij regie voert over zijn of haar leven. Nagaan wat de factoren zijn die een deelnemer naar beneden trekken (de pijltjes naar beneden) is belangrijk om deelnemer en trajectbegeleider hiervan bewust te maken, zodat daar naar de toekomst toe in het traject rekening mee gehouden kan worden.

**Figuur 3.3**



**Figuur 3.4** Volgorde waarin verantwoordelijkheden in traject verdeeld worden



De begeleiding is dus aanvullend en compenserend. Wat een deelnemer zelf kan doen wordt deze ook geacht te doen. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de zone van naaste ontwikkeling (de stippellijn): dat wat de deelnemer nèt zelf kan, maar waarin hij of zij nog een hoop kan leren. Waar hulp nodig is, wordt in eerste instantie gekeken naar het natuurlijke netwerk van de deelnemer. Dit netwerk wordt ook zoveel mogelijk verder ontwikkeld in het traject. De trajectbegeleider werkt aanvullend op de competenties van de deelnemer en zijn of haar sociale hulpbronnen (het netwerk).

Deelnemer en trajectbegeleider werken als een team, waarbij zij zoveel mogelijk gebruik maken van elkaars kennis en kwaliteiten. De deelnemer is deskundig als het over zijn of haar eigen leven gaat en de trajectbegeleider heeft zijn of haar eigen professionele bagage. Het werken als een team is echter niet iets dat vanzelfsprekend gebeurt. Het vereist een vertrouwensrelatie die opgebouwd moet worden.

44

Het allereerste dat hiervoor van belang is, is daadwerkelijk contact. Dat wil zeggen dat de trajectbegeleider niet de hele tijd voorovergebogen over formulieren en dossiers moet zitten, maar contact moet maken: aankijken, ontvangsbevestigingen geven als de deelnemer iets zegt, knikken, glimlachen, naar de deelnemer toegewend zijn, instemmende, bevestigende reacties geven, vriendelijke intonatie, op een positieve manier ingaan op wat de deelnemer zegt enzovoort. Verbale reacties moeten overeen stemmen met de lichaamstaal. Door contact te maken wordt gewerkt vanuit een gezamenlijk focus. Meestal gaat contact maken vanzelfsprekend, maar soms moet er meer moeite voor gedaan worden. Van belang hierbij zijn het creëren van een veilige situatie voor de deelnemer, duidelijkheid en voorspelbaarheid in het handelen, bewustzijn van de eigen contact-stijl en deze aanpassen aan de deelnemer, nagaan hoe de deelnemer contact maakt, en contact maken op gevoelsniveau, vaardighedenniveau en kennisniveau.

Een vertrouwensrelatie is er niet vanzelf; vertrouwen moet je geven en verdienen. Dit impliceert een positieve benadering van de deelnemer, respect, gelijkwaardigheid, openheid en het nemen van risico's, en van beiden een (zelf)reflexieve houding.

Een positieve benadering wordt gekenmerkt door oog voor de mogelijkheden van mensen en door positieve feedback (complimenten). Iemand die steeds benaderd wordt als 'iemand die iets niet kan' gaat zichzelf op den duur ook zo zien. Door de beperkingen van mensen te benadrukken worden zij extra beperkt. Door de mogelijkheden en kracht van iemand te benadrukken zal die persoon ook meer van zichzelf verwachten en zich gedragen als 'iemand die wat kan'. Vaak is in iemands beperking ook zijn kracht te vinden. Blinden luisteren bijvoorbeeld vaak veel beter dan mensen zonder visuele beperkingen.

Positieve feedback (het geven van complimenten) is bovendien veel efficiënter dan negatieve feedback (zeggen of laten merken wat er niet goed is).

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie veronderstelt respect en gelijkwaardigheid tussen deelnemer en trajectbegeleider. Gelijkwaardigheid moet niet verward worden met gelijkheid. Natuurlijk hebben trajectbegeleider en deelnemer ieder een andere inbreng in het traject, maar beide inbrengen zijn even waardevol en essentieel. Respect en gelijkwaardigheid houden ook openheid in. De trajectbegeleider houdt geen informatie achter voor de deelnemer (ook niet om deze te 'beschermen'), geeft gemeente feedback, en luistert naar opmerkingen die de deelnemer maakt over zijn of haar functioneren. Ook met betrekking tot mogelijke sancties van de sociale dienst op de uitkering van de deelnemer moet openheid betracht worden. Openheid moet uiteraard niet de vorm van lompheid aannemen. Het verdient aanbeveling om goed na te denken over de manier waarop, de context waarin, en het tijdstip waarop sommige openheid betracht wordt.

Mensen voelen meestal feilloos aan of de inzet in de interactie authentiek is of een 'truukje'. We kunnen niet niet communiceren. Het heeft weinig zin om het ene na het andere niet gemeente compliment te geven. Het heeft wel zin om een boodschap

te geven waarin je ook iets van jezelf laat zien, bijvoorbeeld doordat je aangeeft waarom je iets waardeert en wat iets met je doet. Of doordat je aangeeft dat je je irriteert of je geïntimideerd voelt. Denk bijvoorbeeld aan een deelnemer die steeds de schuld bij anderen legt of een skinhead met veel tatoeages die een minachting voor gezag uitstraalt – zaken waardoor je soms moeite moet doen om positief in de interactie te staan.

Professionaliteit houdt in dit verband dus uitdrukkelijk geen afstandelijkheid in. Dat betekent overigens niet dat de trajectbegeleider ook zijn of haar eigen leven inbrengt: het proces van de deelnemer moet centraal (blijven) staan.

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie vraagt van alle betrokkenen de bereidheid om over het eigen handelen na te denken en zich in die zin kwetsbaar op te stellen. Als deze bereidheid er niet is, is het streven een zodanig veilige situatie te creëren dat er wel ruimte ontstaat voor een (zelf)reflexieve houding. Natuurlijk moeten we dan wel een idee hebben waar een deelnemer een gevoel van veiligheid aan ontleent – vragen staat vrij.

45

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie staat in het teken van, en vraagt ook doelgerichtheid. Deelnemer en trajectbegeleider zitten immers met een bepaald doel bij elkaar. Wanneer doelgerichtheid ontbreekt kan het weliswaar gezellig zijn, maar zal de deelnemer zich toch gaan afvragen wat de trajectbegeleider nou eigenlijk van hem of haar wil. De trajectbegeleider moet dan ook aan het begin van het traject duidelijk maken wat de bedoeling is: het vinden van een duurzame vorm van maatschappelijke participatie die past bij de deelnemer als mens en het versterken van de regie die de deelnemer voert over zijn of haar leven, vanuit een streven naar wederzijdse adequaatheid. Met dit laatste wordt bedoeld dat deelnemer en trajectbegeleider het eens moeten worden en tot een gezamenlijk verhaal moeten komen. Een volgende stap kan pas gezet worden als beiden het eens zijn over de reden en richting ervan, en manier waarop die stap genomen moet worden. Als een deelnemer er niet in gelooft zal hij of zij ook geen verantwoordelijkheid nemen voor een bepaalde stap. Als de trajectbegeleider niet achter een bepaalde stap staat zal deze op zijn of haar beurt geen verantwoordelijkheid nemen voor deze stap en geen (optimale) ondersteuning bieden. Behalve het doel moet ook duidelijk gemaakt worden welke stappen in principe genomen gaan worden om dat doel te bereiken. Daarover straks meer.

Doelgerichtheid is ook belangrijk voor het leerproces van de deelnemer. Het is belangrijk dat zowel trajectbegeleider als deelnemer steeds aangegeven wat ze doen en waarom. Ter voorbereiding op elk gesprek denken zowel de trajectbegeleider als de deelnemer zelf na over welke punten er volgens hen besproken moeten worden, lichten dit naar elkaar toe en stellen samen een agenda op. Dit maakt dat het steeds voor iedereen duidelijk is wat er besproken wordt en waarom dit besproken wordt.

Ook worden er in het traject gezamenlijk leerdoelen vastgesteld, zodat een deelnemer zelf zijn voortgang ten opzichte van deze leerdoelen kan zien. Zowel trajectbegeleider als deelnemer moeten erop letten of in het gesprek en de ondernomen activiteit de leerdoelen en wederzijdse verwachtingen gerealiseerd worden, en elkaar hierop aanspreken als dit niet het geval is. Het is voor het leerproces belangrijk dat dit proces zoveel mogelijk bewust is. Doelgerichtheid betekent in dit verband dus: continu reflecteren op het leerproces van de deelnemer. Wat betekent wat we net gezegd/gedaan

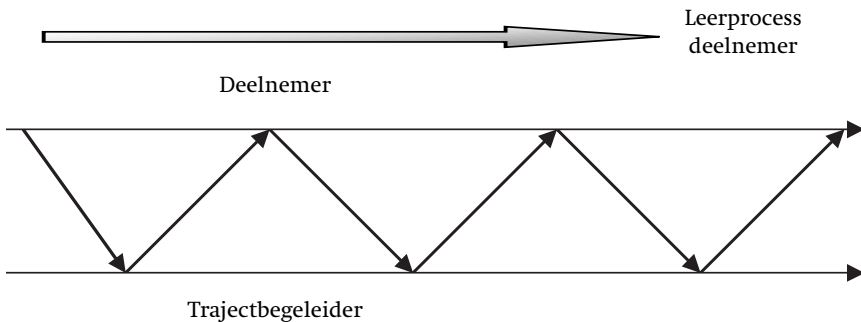
hebben voor het doel dat we samen vastgesteld hebben? Weten met welk doel een (leer) activiteit plaatsvindt is een voorwaarde voor leren.

Wederkerige adequaatheid heeft niet alleen betrekking op de interactie tussen trajectbegeleider en deelnemer maar ook op het doel van een traject: het moet voor de deelnemer en voor de samenleving gewenst en acceptabel zijn. Het opbouwen van een zelfstandig bestaan in de criminaliteit is bijvoorbeeld maatschappelijk geen acceptabel doel van een traject.

Vraaggerichtheid is een dialogisch proces. De wensen en motieven van de deelnemer vormen het uitgangspunt voor het aangaan van een traject, maar deze wensen en motieven kunnen in dit proces ook ter discussie gesteld worden.

46

**Figuur 3.5**



Het vormgeven van een traject als dialogisch proces begint in de interactie tussen deelnemer en trajectbegeleider. Het is belangrijk om zoveel mogelijk zonder vooroordelen, 'met een leeg hoofd', waar te nemen. Hiervoor moeten interpretatie en beoordeling van wat men waarneemt opgeschort worden. Vaardigheden die hierbij van belang zijn, zijn onder andere:

- het geven van verbale en non-verbale ontvangstbevestigingen ('hm hm', 'ja', lichte hoofdknik, glimlach, aankijken) en opschorten van kritische (confronterende) vragen;
- een gedeelte van het gesprek samenvatten en nagaan of je het goed begrepen hebt;
- teruggeven van een woord, bijvoorbeeld: 'Het ging helemaal fout' 'Fout?'
- kort aangeven wat je gezien, gehoord en gevoeld hebt tijdens het gesprek. Ook als de trajectbegeleider geraakt of geïrriteerd wordt door het verhaal van de deelnemer is het belangrijk dit gevoel te verwoorden. Dit is een voorwaarde om een 'leeg hoofd' te kunnen houden. Als de begeleider dit niet doet, reageert deze op een gegeven moment met een vol hoofd, op grond van eigen interpretatie en beoordeling. Door het zien, horen en voelen terug te geven, krijgt de cliënt de gelegenheid hierop te reageren. Dit teruggeven gebeurt volgens bepaalde stappen:
  - communiceren wat je feitelijk ziet

- ❑ aangeven welke betekenis je daaraan geeft
- ❑ vragen of deze betekenis overeenkomt met wat de deelnemer bedoelt
- ❑ samen bespreken wat je hieruit kunt leren en wat je hier verder mee kunt.

In de interactie streven we verder naar zo lang mogelijke interactieketens ('ping-pongen'), door steeds door te gaan op wat de ander zegt en terug zegt. Dit is alleen mogelijk als er goed geluisterd wordt. Middels verhelderende vragen wordt de deelnemer uitgenodigd de eigen denk- en gevoelswereld te onderzoeken. De deelnemer wordt aangemoedigd zelf te onderzoeken en na te denken: zelf te bepalen wat hij of zij wil bepraten (binnen het kader van begeleiding naar en in werk), wanneer, hoe en ook hoever hij of zij in het gesprek wil gaan. Bij dit verhelderen is het erg belangrijk om steeds door te vragen.

47

Vaardigheden die gebruikt kunnen worden bij ping-pongen zijn onder andere:

- deelnemer aankijken;
- openingszinnen zonder vraagtekens gebruiken; bijvoorbeeld 'Laten we het gesprek beginnen ....';
- zorg dat je voor de deelnemer te volgen bent wat betreft stem, positie, gedrag en tempo;
- geven van ontvangstbevestiging;
- inspelen op de situatie;
- samenvatten wat je ziet dat er gebeurt of wat er gezegd wordt;
- ook het niet verbale gedrag benoemen;
- eerlijk zijn wat betreft inhoud en gevoelens, ook als het fout gaat;
- het gewenste gedrag benoemen;
- vanuit doelgerichtheid attentiesignalen geven;
- non verbaal uitnodigen om het woord te houden;
- tijd geven om na te denken, een vraag te stellen of een antwoord te geven;
- doelgericht positieve feedback geven.

Dit alles veronderstelt een *mediërende gespreksvorm*: een vragende benadering. Het uitgangspunt is dat de basis voor interactie gelegen is in het proces van de cliënt. De trajectbegeleider/bemiddelaar geeft de dingen die hij van de cliënt te horen/zien krijgt op een bepaalde manier 'terug', zodat de cliënt daar zelf vervolgens weer iets mee doet in zijn eigen proces.

Mediatie wil zeggen dat het handelen van de trajectbegeleider/bemiddelaar er op gericht is de cliënt bewust te maken van zijn eigen denken en handelen in bepaalde situaties in interactie met andere mensen en voor de cliënt inzichtelijk te maken wat het resultaat is van deze interactie en welke bijdrage hij daar zelf aan geleverd heeft. Een hulpmiddel hierbij is de STARR methodiek:

- S van situatie (omschrijving van de omstandigheden)
- T van taak (wat moest je concreet doen?)
- A van actie (wat heb je concreet gedaan?)
- R van resultaat (wat was het concrete resultaat?)
- R van reflectie (wat deed het toen met jou, waar dacht je aan, hoe kijk je er op terug, toen en nu?)

Op deze manier kan de cliënt leren om dat denken en handelen bewust in te zetten. Mediatie betekent dus ook individualiseren: mensen bewust maken van hun indi-

viduele rol in een sociaal gebeuren (interactie). Meestal kijken we alleen naar wat we doen en naar het resultaat ervan, en hebben we minder oog voor het hoe van onze eigen rol. Juist van dit laatste kunnen we leren.

Mediatie is in eerste instantie een vragende benadering (in tegenstelling tot een uitleggende benadering): vragen stellen, opmerkingen maken, reacties geven die de routine van de cliënt (in interactie) doorbreken, om de cliënt van deze routines bewust(er) te maken, en deze te kunnen veranderen.

De interactie met de deelnemer bestaat voor de trajectbegeleider dus voor een groot deel uit het stellen van vragen. Het stellen van vragen heeft verschillende functies:

- 48
- Door vragen te stellen toon je interesse in het verhaal van de ander;
  - Vragen zijn nodig om informatie te verzamelen over de boodschap van de ander;
  - Door vragen te stellen help je de ander zich duidelijk en volledig uit te drukken;
  - Met een vraag open je de communicatie;
  - Met een vraag kun je controleren of je de boodschap goed hebt begrepen;
  - Een vraag nodigt uit om een standpunt duidelijk te maken;
  - Het stellen van vragen stimuleert zelfreflectie.

In het begin van een traject staat informatieverzameling centraal. Later komt steeds meer nadruk te liggen op ontwikkeling en zelfreflectie. Zelfreflectie heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag hoe een deelnemer zijn of haar eigen oplossingen en ontwikkeling wil zien. Hiermee blijft de deelnemer dus zelf de regie voeren. We zijn op zoek naar oplossingen en ontwikkeling die aansluit bij de persoon. Dit betekent dat bij het stellen van vragen voortdurend aansluiting gezocht wordt bij het referentiekader van de ander ('pingpongen'). De vragensteller laat hierbij in eerste instantie zijn eigen oordelen en interpretaties los c.q. deze worden tijdelijk geparkeerd ('vragen vanuit een leeg hoofd'). Vragen gesteld vanuit het eigen referentiekader van de vragensteller zullen alleen 'bij toeval' aansluiten en leiden dan ook zelden tot reflectie.

### **Wel doen:**

Stellen van informatieve vragen, op reflectie gerichte vragen en ontwikkelingsgerichte vragen. Informatieve vragen zijn gericht op het zoeken van informatie over de deelnemer. Als de trajectbegeleider goed aansluit bij de deelnemer, stelt deze de vraag meestal open en vraagt hij of zij door op wat de deelnemer zegt (pingpongen). Het gaat om vragen als: wie, wat, hoe, waar, welke, wanneer, waarom enzovoort, waarmee de deelnemer gevraagd wordt om te concretiseren. Het moet geen kruisverhoor worden. Ook moet de doelgerichtheid in het oog gehouden worden; het stellen van vragen moet niet gericht zijn op het bevredigen van persoonlijke nieuwsgierigheid van de trajectbegeleider, maar op het zoeken van een passende vorm van maatschappelijke participatie.

Op reflectie gerichte vragen beogen de deelnemer aan te zetten om over zichzelf na te denken. Dit kan op verschillende manieren:

- door open vragen te stellen naar drijfveren, behoeftes, belemmeringen, gevoelens, hypothetische situaties;
- door een samenvatting te geven ('begrijp ik het goed dat ...');



- door confronterende vragen te stellen. Deze vragen beogen thema's aan de orde te stellen die voor de gesprekspartner als vanzelfsprekend lijken te gelden, gevoelig liggen en/of omzeild lijken te worden. Confronterende vragen kunnen ook gericht zijn op tegenstrijdigheden in uitspraken of gedrag, op verschillen tussen woorden en daden, tussen verbaal en non-verbaal gedrag, tussen hoe iemand zichzelf ziet en hoe anderen tegen hem of haar aankijken. Deze vragen kunnen heel direct zijn waardoor ze een impasse kunnen doorbreken, maar het is ook mogelijk dat de ander zich gaat afsluiten voor de vrager. In het algemeen hebben confronterende vragen pas zin als er sprake is van een vertrouwensrelatie. Deze vertrouwensrelatie is geen doel op zichzelf. Door confronterende vragen wordt deze relatie op de proef gesteld, met als doel de ontwikkeling van een deelnemer te stimuleren.

Ontwikkelingsgerichte vragen zijn gericht op het handelen. Het probleem is duidelijk, de deelnemer weet waarom hij of zij op een bepaalde manier handelt (reflectie) maar nu moeten er stappen gezet worden om het de volgende keer anders te gaan doen. Ontwikkelingsvragen stimuleren de deelnemer tot nadenken over de vraag hoe de ontwikkeling gemaakt kan worden. Het zijn dus geen adviezen en oplossingen. De trajectbegeleider laat in de interactie merken dat de deelnemer het niet alleen hoeft te doen en dat er ondersteuning geboden wordt bij de nieuw te maken stap.

Op reflectie gerichte en ontwikkelingsgerichte vragen gaan gepaard met stiltes waarin de deelnemer kan nadenken.

### **Vermijden:**

Oplossingsgerichte vragen en suggestieve vragen kunnen over het algemeen beter vermeden worden. Oplossingsgerichte vragen zijn vragen waarin al een oplossing verpakt zit. Het lijken vragen die de reflectie stimuleren, maar de vragen en oplossingen zijn veelal geformuleerd vanuit het referentiekader van de vragensteller. Terwijl het probleem nog niet helder is, wordt er al een oplossing aangedragen. Suggestieve vragen zijn ook veelal vragen gesteld vanuit het referentiekader van de vragensteller. Eigenlijk is het geen vraag maar een verkapte mening of beoordeling, in een vraag verpakt.

Ook dubbele vragen moeten vermeden worden. Door twee vragen achter elkaar te stellen moet de ander in principe twee keer antwoorden. Meestal gebeurt dat niet en leiden dubbele vragen alleen tot onduidelijkheid.

Gesloten vragen kunnen in de meeste gevallen beter vermeden worden, omdat ze niet uitnodigen tot praten. Bij iemand die niet praat of iemand die geen duidelijke keuze maakt tussen tegenstrijdige mogelijkheden kan een gesloten vraag daarentegen juist wel goed werken.

Waarom-vragen kunnen met name in het begin van contact beschuldigend overkomen, omdat ze in principe naar veel dingen tegelijk vragen: gedachten, gevoelens, ideeën. Wanneer iemand de zaken goed op een rij heeft, is een waarom-vraag echter goed te beantwoorden.

Samenvattend is de trajectbegeleiding gericht op het maken van contact, het mediërend stimuleren en begeleiden van het leerproces van de deelnemer en mediërende coaching na bemiddeling naar een werkplek, vrijwilligersplek en/of zorgplek. In het

traject worden ook verschillende stappen gezet in het kader van deze bemiddeling. Hierop gaan we in de volgende hoofdstukken verder in.

### 3.2 Intermezzo: Het traject van Marcel

50

In het volgende praktijkverhaal wordt een verbinding gelegd tussen het voorgaande hoofdstuk en het volgende. In het trajectverhaal van Marcel hanteert de trajectbegeleider een combinatie van opbouwen van vertrouwensrelatie met het bespreken van relevante confronterende gesprekstema's. De verantwoordelijkheid voor maken van keuzes wordt vanaf het begin bij Marcel gelegd. In de beginfase is de trajectbegeleider sterker medesturend, sterk doelgericht. Later in het traject is de begeleiding meer op de achtergrond, maar wel aanwezig – ondersteunend en coördinerend. De begeleiding loopt door het totale traject heen en heeft ook betrekking op de samenwerking met andere organisaties die Marcel begeleiden op onderdelen van het traject. Marcel leert zelfsturend werken aan de verandering van zowel zijn persoonlijke leefsituatie als zijn werkperspectief; feitelijk is hij degene die alle werk doet.

Dit verhaal loopt tevens vooruit op het volgende hoofdstuk, met name de verschillende onderdelen van het assessment, de vertaling hiervan naar een trajectplan en een nadere uitwerking hiervan.

Om wat nu volgt goed te begrijpen is het goed om even de beginsituatie van Marcel te memoreren, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

#### **Intake en assessment:**

Marcel wordt door de gemeentelijke sociale dienst doorwezen naar een reïntegratieproject. Hij moet weer aan de slag, waarbij de sociale dienst in eerste instantie denkt aan sociale activering. Over de motieven hiervoor is niets bekend.

Tijdens het eerste gesprek geeft de trajectbegeleidster informatie en voorlichting over sociale activering, wat het project kan bieden en wat hij kan verwachten. Het is aan Marcel zelf om een beslissing te nemen of hij wil meewerken aan een activeringstraject. Anderzijds voelt Marcel de druk van de Sociale Dienst, hij zal toch iets moeten. Hij besluit om mee te werken aan een activeringstraject.

In een tweede en derde gesprek vraagt de trajectbegeleidster door op de concrete leefsituatie van Marcel, zijn arbeidsverleden, zijn woon- en leefsituatie, sociale achtergronden en netwerken, zijn vaardigheden. Kortom: de trajectbegeleidster tracht zich een beeld te vormen van Marcel als persoon. Daarnaast gaat het gesprek over de concrete wensen en motieven van Marcel.

Deze zijn in eerste instantie nog niet zo duidelijk. Hij weet overigens niet of hij nog moet geloven in zijn kansen op de arbeidsmarkt. Er gaan steeds meer grote bedrijven dicht en er zijn veel mensen werkloos.

Het viel de trajectbegeleidster op dat Marcel regelmatig naar alcohol rook als hij op de

afspraken kwam. Hij belde regelmatig afspraken af, vooral als die in de ochtenduren plaatsvonden. Marcel zag er onverzorgd uit en leek dikwijls afwezig te zijn, een fysiek stoere man, maar één die een gebroken indruk maakt.

De trajectbegeleidster heeft Marcel geconfronteerd met haar idee dat hij veel alcohol drinkt. Zij dit doet op een vragende manier: "Ik heb de indruk dat jij wel eens aan de alcohol bent, is dat zo?"

Marcel ging in eerste instantie huilen, maar begon gelijk zijn hele verhaal te vertellen. Zijn huwelijk ging al een tijdje niet goed, zijn (ex-)vrouw ging regelmatig vreemd met een ander en hij vond het vreselijk. Hij voelde zich alleen maar goed om te werken en geld binnen te brengen. Op een gegeven moment is hij uit frustratie begonnen met alcohol drinken, eerst beperkt om zich iets beter te voelen, maar later werd het drankgebruik meer en meer. Tussen zijn vrouw en hem kwamen er steeds meer ruzies voor en zij sloeg hem. Op het werk waren er ook problemen: door het alcoholgebruik kwam hij vaak te laat of was vaak ziek. Zijn werkgever is erachter gekomen dat Marcel problemen heeft met alcohol en heeft hem uiteindelijk ontslagen.

51

Op dat moment is zijn vrouw met zijn dochter bij hem weggegaan. Hij was alles kwijt, werk en gezin. De enige reden om nog te knokken, was om zijn dochter bij hem te hebben. Zijn vrouw heeft zijn dochter twee jaar bij hem weggehouden omdat hij alcoholist was. Uiteindelijk is er een bezoekenregeling getroffen voor zijn dochter.

Marcel vertelt dat hij een half jaar opgenomen is geweest in een kliniek voor alcoholisten om af te kicken van overmatig alcoholgebruik. Hij heeft het programma afgerond. Tijdens de opname is veel aandacht besteed aan verlies van gezin en werk en er is aandacht besteed aan het feit dat hij niet adequaat genoeg kon opkomen voor zichzelf, bijvoorbeeld als zijn vrouw hem sloeg. Hij heeft meer inzicht gekregen in het proces dat geleid heeft tot zijn alcohol gebruik.

Marcel volgt nu nog een begeleidingsprogramma bij de verslavingszorg en het gaat redelijk met hem. Hij drinkt niet meer elke dag, maar soms als hij het moeilijk heeft, weet hij geen maat te houden. Marcel drinkt vooral als hij het gevoel heeft niets te kunnen en niets te presteren.

De trajectbegeleidster heeft Marcel gevraagd of zij contact op kon nemen met de verslavingszorg om met hen te overleggen hoe samengewerkt kan worden om de situatie van Marcel te verbeteren. Er is een driegesprek geweest waar afspraken zijn gemaakt over welke rol eenieder heeft in het traject van Marcel: de hulpverlening geeft aandacht aan het huidige alcoholgebruik en de persoonlijke leefsituatie, de trajectbegeleidster werkt aan een traject richting arbeidsreïntegratie.

In de volgende gesprekken gaat de trajectbegeleidster samen met Marcel op zoek naar een concrete invulling van een reïntegratietraject. Hierbij richt zij haar aandacht tegelijkertijd op de verschillende onderdelen van het beoogde activeringstraject. Om succes te bereiken zal zij integraal moeten werken: persoonlijke leefsituatie, versterken van vaardigheden, voorbereiding op de arbeidsmarkt.

Marcel wil graag weer betaald gaan werken maar ziet in dat hij zijn gedrag zal moeten veranderen, wil dat tot de mogelijkheden gaan behoren. Marcel geeft aan dat als hij

betaald kan gaan werken, hij zich weer iemand voelt. Hij heeft dan afleiding, iets om handen en een beter inkomen. Hij wil met name graag het goede voorbeeld geven aan zijn kind. Hij gebruikt geen alcohol als zijn dochter het weekend bij hem is. Dat wordt later ook bevestigd door de verslavingszorg. Hij geeft aan dat hij als hij werkt niet meer gaat drinken, want dan heeft hij het gevoel weer iets waard te zijn.

De trajectbegeleidster beoordeelt de motivatie van Marcel voldoende sterk om op te bouwen.

52 Op de vraag welk werk hij graag zou willen doen geeft Marcel aan dat hij graag een technisch beroep wil uitoefenen maar niet meer in de metaal. Hij vindt dit vies en vuil werk, daar begint hij niet meer aan. Hij houdt er wel van om met zijn handen bezig te zijn, maar verder kan hij niet iets concreter aangeven, wellicht wel iets in de technische sector. Dit betekent voor de trajectbegeleidster dat er een vorm van technische oriëntatie en omscholing moet plaatsvinden, mogelijk in combinatie met een werkervaringsperiode, een stage.

De trajectbegeleidster heeft met de maatschappelijk werker van de verslavingszorg overlegd over de mogelijkheden van Marcel om betaald te gaan werken.

Zij heeft de inschatting gemaakt dat het daadwerkelijk goed zou zijn als Marcel weer zou gaan werken. Zij denkt dat het alcoholprobleem voldoende is opgelost: hij komt zijn afspraken goed na en werk kan op dit ogenblik een reëel perspectief zijn. Marcel had schulden maar deze zijn door de maatschappelijk werker met hem geregeld. Hij heeft nu een afbetalingsregeling bij de sociale dienst, die ook huur en energiekosten regelt. Hierdoor is het voor Marcel financieel goed te doen.

Dit betekent voor de trajectbegeleidster dat het de moeite waard is om een intensief scholings- en werkervaringstraject in te gaan met Marcel. Zijn maatschappelijke problemen zijn zo goed mogelijk opgelost. Hij heeft een sterke motivatie en is bereid om zich in te zetten voor dit traject.

Een ander aspect van het veranderingstraject betreft de persoonlijke verzorging, de presentatie van Marcel en zijn persoonlijke leefsituatie. De presentatie speelt een rol bij de sociale contacten en de contacten met een werkgever. Verbeteren van zijn huishouding heeft invloed op het persoonlijk functioneren. Marcel wil hier graag aan meewerken. De trajectbegeleidster gaat Marcel aanmelden voor een training 'persoonlijke verzorging'. Deze training geeft aandacht aan goede verzorging van het uiterlijk, gezond eten, koken, verzorging voor het huis en budgettering.

Marcel heeft vrijwel geen sociaal netwerk. Zijn dochter komt eens in de 14 dagen en dan gaat hij leuke dingen doen, zwemmen, naar de speeltuin en naar de diertuin. Het bezoek ervaart hij als heel prettig. 'Voor mijn dochter ga ik door het vuur' zegt Marcel. Hij gaat ook wel naar zijn ouders en zus toe. Die wonen elders op enige afstand en daar blijft hij dan een paar dagen. Het contact noemt Marcel goed. Hij heeft wel schaamtegevoelens naar zijn familie toe omdat hij geen werk heeft en gescheiden is. Zijn moeder verwent hem als hij bij hen is en zij geven vaak boodschappen aan hem

mee. Hij voelt zich echter wel geïsoleerd op de momenten dat hij alleen thuiszit. Hieraan zal de trajectbegeleidster in de toekomst nog aandacht moeten besteden.

## Trajectplan

De trajectbegeleidster heeft Marcel geconfronteerd met het feit dat hij naar alcohol ruikt. Door deze confrontatie kon Marcel zijn echte levensverhaal bespreekbaar maken.

De trajectbegeleidster is vooral ingegaan op de positieve kanten in het verhaal van Marcel, met name de wens om te gaan werken. Zij is uitgegaan van bestaande competenties (verworven via opleiding en arbeidsverleden) en heeft ingezet op de ontwikkeling daarvan (via aanvullende opleiding en werkervaring). Marcel had eigenlijk het geloof opgegeven nog een keer betaald te kunnen gaan werken. De trajectbegeleidster heeft daar wel geloof in gehad en dat ook met Marcel besproken. Door dit als uitgangspunt te nemen heeft Marcel vertrouwen in de trajectbegeleidster gekregen en nog belangrijker, kreeg hij ook steeds meer vertrouwen in zichzelf.

53

De trajectbegeleidster heeft gewerkt aan het besef dat het belangrijk is om aan zijn uiterlijke presentatie te werken, afspraken na te komen en niet meer met een alcoholwalm op afspraken te verschijnen, vooral als Marcel betaald wil gaan werken. De trajectbegeleidster heeft de maatschappelijk werker betrokken bij het traject en afspraken gemaakt over de rollen en taakverdeling.

Gaandeweg de assessmentfase blijkt dat Marcel op alle afspraken verschijnt, hij niet meer naar alcohol ruikt en tijdens de gesprekken actief mee doet.

## Trajectrealisatie:

Marcel is tijdens de assessmentfase reeds gestart met de training ‘persoonlijke verzorging’. Hier kwam hij in contact met andere mannen. Hij heeft de training als prettig ervaren en een aantal mannen hebben onderling een soort van eetgroep gestart. Zij gaan om beurten bij elkaar eten. Hierdoor is zijn sociaal netwerk uitgebreid.

Vanuit het assessment is gebleken dat er een vorm van herscholing en werkervaring nodig is:

- *herscholing omdat Marcel niet meer in de metaal wil, mogelijk wel iets met techniek;*
- *werkervaring, omdat hij opnieuw arbeidsritme zal moeten opbouwen, hij is al een tijdje werkloos, verslaafd geweest, hij zal moeten wennen aan het gevraagde productieniveau.*

Op basis van deze analyse denkt de trajectbegeleidster aan een ‘leerbedrijf’ dat de gelegenheid biedt voor een combinatie van een technisch assessment, oriëntatie en opstap naar opleiding en werkervaring. Het betreft wel een duur traject. Dit zal dus extra moeten worden gemotiveerd bij de sociale dienst. De sociale dienst gaat akkoord met dit traject, op basis van de argumenten van de trajectbegeleidster: gemotiveerde man, verslavingsperiode is beëindigd, heeft technische capaciteiten, geeft goede basis om duurzaam op voort te bouwen.

De trajectbegeleidster kan nu een afspraak maken met het leerwerkbedrijf om de situatie te bespreken samen met Marcel en om de verdere mogelijkheden te verkennen. Tijdens

dit gesprek is toelichting gegeven over de wens van Marcel om in een technisch beroep te werken en er is gesproken over de problemen met alcoholgebruik. Dit is een aandachtspunt waarvan het leerbedrijf op de hoogte moet zijn, zodat zij dit in de gaten kunnen houden. In voorkomend geval moeten zij hier actie op ondernemen, met name het inschakelen van de trajectbegeleidster. Dit is ook zo afgesproken.

Het leerwerkbedrijf heeft een soort intake-test gedaan om te onderzoeken welk niveau Marcel heeft op het gebied van taal, rekenen enzovoort. Daarnaast is een vaardigheden-test afgenomen. Hieruit blijkt dat Marcel een goed niveau heeft op alle gebieden, zelfs een niveau dat ver uitsteekt boven de andere deelnemers in dit leerbedrijf. Op basis hiervan is in een driegesprek – Marcel, het leerbedrijf en de trajectbegeleidster – besproken hoe het traject verder ingezet kan worden.

54

Allereerst zal Marcel drie maanden met verschillende technische onderdelen (een aantal weken per onderdeel) aan de slag gaan om te onderzoeken waar hij genoeg vaardigheden voor heeft, maar ook om te onderzoeken waar zijn voorkeur naar uit gaat. De bedoeling is ook dat het leerwerkbedrijf adviezen kan geven over de verdere richting van het traject. Er wordt gekeken naar vaktechnische vaardigheden, sociale vaardigheden en werknemersvaardigheden. Hierover wordt een rapport gemaakt en daarna worden verdere afspraken gemaakt over de richting van het traject.

Deze oriëntatieperiode is besproken met het leerbedrijf, Marcel en de trajectbegeleidster. Uit dit onderdeel is gebleken dat Marcel voldoende sociale, vaktechnische- en werknemersvaardigheden bezit. Marcel heeft de keuze gemaakt om zich verder te bekwamen in elektrotechniek.

Dan volgt het volgende onderdeel in het traject: een beroepsopleiding in deze richting. Deze omvat een periode van zes maanden. In die tijd worden er gesprekken gevoerd met het leerwerkbedrijf (wekelijks) en één keer per maand met de trajectbegeleidster erbij. Zo worden signalen snel met elkaar uitgewisseld en wordt besproken hoe een en ander verder aangepakt kan worden. Na die zes maanden wordt een eindrapport afgegeven door het leerwerkbedrijf en een advies voor een vervoltraject.

Het advies van het leerwerkbedrijf was om Marcel te bemiddelen naar een verkorte opleiding tot elektromonteur (zes maanden). Na afronding van dit traject heeft hij een MBO opleiding elektromonteur en wordt hij bemiddeld naar betaald werk.

Gedurende het traject kreeg Marcel steeds meer vertrouwen in zichzelf, hij vond het heel prettig om vijf dagen per week bezig te zijn. Hij heeft even moeten zoeken naar een nieuwe tijdsindeling, wanneer hij zijn boodschappen kon doen en zijn huis kon schoon maken. Maar hij sprak daar wel op een trotse toon over. Door alle positieve berichten van het leerwerkbedrijf voelde Marcel zichzelf weer wat waard. Hij werd zelfs ingezet om andere jongens te helpen. Alcohol vormde gaandeweg het traject steeds minder een belemmering. Marcel had potentie en die is aangeboord door de inzet van het traject. Eigenlijk heeft de trajectbegeleidster weinig hoeven ingrijpen. Er hebben zich geen acute problemen voorgedaan. Het regelmatige contact met de trajectbegeleidster had het karakter van extra persoonlijke aandacht en ondersteuning die heeft bijgedragen aan de groei van zelfvertrouwen.

In de beginfase van de scholingsperiode is er iedere twee maanden nog een driegesprek geweest met Marcel en de maatschappelijk werker van de verslavingszorg. Later is de ondersteuning vanuit de verslavingszorg afgebouwd en beëindigd.

### **Nazorg:**

Op het moment dat Marcel is gaan deelnemen aan het scholingstraject elektrotechniek, is de ondersteuning van de trajectbegeleidster afgebouwd en overgedragen aan de begeleider van het scholingsinstituut. Er zijn nog telefonische contacten geweest waaruit blijkt dat de scholing goed is verlopen, dat Marcel een hoog niveau heeft en dat er verder geen problemen meer zijn.

55

Uiteindelijk is Marcel direct na de scholing bemiddeld naar een betaalde baan als elektromonteur. Hij is inmiddels verhuisd en woont nu in de omgeving van zijn ouders, zodat hij daar meer contact mee kan hebben.





## 4. Trajectbemiddeling: intake, assessment en trajectplan

### 4.1 Aanmelding, contact, intake

57

In combinatie met de doorgaande trajectbegeleiding worden ook stappen gezet in het kader van bemiddeling. De eerste stap is het in contact komen met de deelnemer en de intake. Het contact kan gelegd worden via doorverwijzing door opdrachtgevers (gemeenten, uitkeringsinstanties) of organisaties waarmee samengewerkt wordt. Het kan ook zijn dat op een meer actieve manier contact gelegd wordt, door mensen op te zoeken in hun eigen omgeving, zoals een buurthuis of een huisbezoek. Op deze manier wordt de drempel verlaagd om actief stappen te gaan zetten in het kader van het zoeken van een vorm van maatschappelijke participatie. Het contact leggen met deelnemers wordt gekoppeld aan het geven van informatie en een intake waarin nagegaan wordt of iemand tot de doelgroep behoort en of er voldoende basis is om samen een traject uit te zetten.

#### **Contact met de opdrachtgever**

In de meeste gevallen zal het contact met de opdrachtgever vooraf gaan aan het contact met de deelnemer, via een ‘warme’ of ‘koude’ overdracht door de opdrachtgever (dat wil zeggen een actieve overdracht door de casemanager, respectievelijk een doorverwijzing van de deelnemer zonder verder contact tussen de beide betrokken organisaties). Dit geldt niet voor deelnemers die zelf actief geworven worden door de trajectbegeleider, of die via bijvoorbeeld welzijnswerk of hulpverlening aangemeld worden. Voor het contact met de opdrachtgever maakt het weinig verschil.

In het contact met de opdrachtgever zijn een aantal zaken van belang:

- het creëren van voorwaarden waaronder met de deelnemer op een goede manier een traject gestart kan worden;
- een vraaggerichte benadering van de opdrachtgever als klant;
- samenwerking met de opdrachtgever in de uitvoering van het traject: afstemming van het traject en het uitkeringsbeleid.

Om dit te realiseren moet overeenstemming bereikt worden over doel, werkwijze, taakverdeling en tijdsplanning (zie ook hoofdstuk 1.2). Daarnaast moeten ook contractafspraken gemaakt worden over de prijs, fasering en resultaten. Vaak worden zowel op organisatieniveau afspraken gemaakt (onder andere over productprijzen) als per traject. In de trajecten zitten vaak twee knip-momenten: na de intake neemt de opdrachtgever een beslissing over het al of niet van start gaan van een traject en na het opstellen van een trajectplan over het al of niet uitvoeren hiervan. De afspraken die gemaakt worden moeten ruimte laten voor een integrale benadering. Wanneer er deel-

producten onderscheiden worden (intake, assessment, bemiddeling, coaching, begeleiding) is het uitgangspunt dat deze in principe bij elkaar horen: de doorgaande begeleiding van de deelnemer in de verschillende fasen is een essentiële succesfactor in de methodiek. De bemiddeling moet voortbouwen op de resultaten van het assessment en op de relatie die is opgebouwd tussen trajectbegeleider en deelnemer.

58

Wanneer het niet (helemaal) lukt om de voorwaarden te creëren om op een goede manier met een traject te starten en/of samenwerking op het niveau van de individuele deelnemer te realiseren, moet dit naar de opdrachtgever toe geëxpliciteerd worden. Dat wil niet zeggen dat er niet met deelnemers trajecten gestart zouden kunnen worden. Het wil wel zeggen dat de verwachtingen die aan deze trajecten verbonden zijn aangepast moeten worden. Het betekent ook dat naar de deelnemer duidelijk gecommuniceerd moet worden wat de voorwaarden zijn waaronder een traject gestart kan worden. De deelnemer moet de mogelijkheid hebben om zelf een beslissing te nemen.

In het contact met de opdrachtgever streven we naar gelijkwaardigheid, betrokkenheid en wederkerigheid. We willen verantwoordelijkheid delen en de benadering van de deelnemer vanuit het traject en vanuit de uitkering afstemmen. Dit veronderstelt redelijk overleg op basis van inhoudelijke argumenten en ontwikkelingen in het traject van een deelnemer. Als een opdrachtgever zijn rol anders invult, moeten we de opdrachtgever hierop aanspreken en duidelijk maken wat we wel verwachten. Dit is bijvoorbeeld nodig als een opdrachtgever in de benadering van de deelnemer geen rekening houdt met het traject en de ontwikkelingen daarin, helemaal niet mee denkt over de stappen die in het traject gezet worden, of wanneer de opdrachtgever zich uitsluitend formeel en hiërarchisch opstelt. Klantgerichtheid is niet hetzelfde als klantgezwichtheid. Dit is eigenlijk precies hetzelfde als de interactie met de deelnemer, met als enige verschil dat in deze situatie de afhankelijkheid anders ligt. Vanuit een 'ondergeschikte' positie proberen gelijkwaardigheid te bewerkstelligen zal wellicht tot meer zweet in de handjes leiden dan wanneer dit vanuit een 'bovengeschikte' positie gebeurt.

### **Zelf contact leggen**

Wanneer deelnemers niet doorverwezen worden maar men zelf contact moet leggen, is er sprake van een iets andere uitgangssituatie die een (nog) actievere rol van de trajectbegeleider vraagt. Er zijn meerdere manieren om contact te leggen: aanbodgericht door het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten en verspreiden van foldermateriaal, en vraaggericht door informele werving en 'vindplaatsgericht werken'. Wat de meest efficiënte manier is, hangt af van hoe gemakkelijk of moeilijk potentiële deelnemers te bereiken zijn. Voorlichtingsbijeenkomsten en folders zijn natuurlijk minder intensief en hebben potentieel een groter bereik. Een informele manier van contact leggen is gericht op het opbouwen van een vertrouwensrelatie en het verlagen van drempels door heel primair aan te sluiten bij de 'eigen' omgeving van mogelijke deelnemers. Dit vraagt in eerste instantie om een (mediërende) presentiebenadering: een empathische houding, een luisterend oor, 'er zijn' voor de ander en af en toe teruggeven wat je waarneemt. Uiteraard is voorlichting geven over mogelijke vormen van maatschappelijke participatie ook een aspect. Het doel is om na verloop van tijd wel meer doelgericht met elkaar in gesprek te komen. Of dat gebeurt en in welk tempo wordt door de potentiële deelnemers bepaald.

## Intake

In de intake wordt geprobeerd de stap te maken van contact naar contract. Een belangrijk onderdeel is het kaderen: duidelijk maken wat rechten en plichten zijn en wat de uitgangspunten en manier van werken van de trajectbegeleider zijn, in zowel verbale als non-verbale communicatie.

Het belangrijkste doel van de intake is om tot een beslissing te komen over het al of niet met elkaar in zee gaan: wordt er een traject ontwikkeld of niet? De intake heeft in dit kader verschillende doelen wat betreft de inhoud en vooruitlopend op een mogelijk te starten traject ook wat betreft de interactie tussen trajectbegeleider en deelnemer.

Wat betreft de inhoud gaat het om:

- verstrekken van informatie over mogelijkheden voor maatschappelijke participatie en trajecten daar naartoe;
- nagaan of iemand tot de doelgroep behoort (zoals met de opdrachtgever afgesproken);
- informatie verzamelen (feitelijk) die voor een traject van belang is: persoonsgegevens, huidig inkomen, woonsituatie, huidige dagbesteding, mobiliteit, opleiding-, werk- en stageverleden, professioneel netwerk (namen en contactinformatie van andere professionals: trajectbegeleiders, uitkeringsconsulenten, hulpverleners, artsen); aan deelnemer toestemming vragen om zonodig contact op te mogen nemen met andere professionals;
- uitwisselen van verwachtingen met betrekking tot ieders rol in het traject;
- begin maken met het vormen van een beeld van de deelnemer (dit wordt verderop nader ingevuld);
- maken van afspraken;
- evaluatie van het gesprek.

Op interactieniveau is het doel om:

- contact te maken
- een teamgevoel uit te dragen

59

## 4.2 Assessment en trajectplan

Het assessment is erop gericht een goed beeld te krijgen van de deelnemer, op basis waarvan een trajectplan opgesteld kan worden. In deze paragraaf gaan we nader in op de vraag wat we onder een 'goed beeld' verstaan, en hoe de 'bril' eruit ziet waardoor we naar een deelnemer kijken.

In het assessment kijken we vanuit een brede invalshoek naar de deelnemer. Daarbij zoeken we vooral naar de kern of de 'motor': de basale krachten en drijfveren die deze persoon bewegen. Hierbij spelen een aantal begrippen een belangrijke rol. Deze begrippen kunnen gezien worden als 'gereedschappen' die in de verschillende fasen van het begeleidingsproces steeds terug komen. Met dit gereedschap kun je als trajectbegeleider samen met je deelnemer een beeld vormen van die deelnemer, van diens kern en belangrijkste ontwikkelpunten.

Er zijn vijf aspecten die het denken, doen en voelen van de deelnemer (en van ieder ander mens) in wezenlijke mate bepalen:

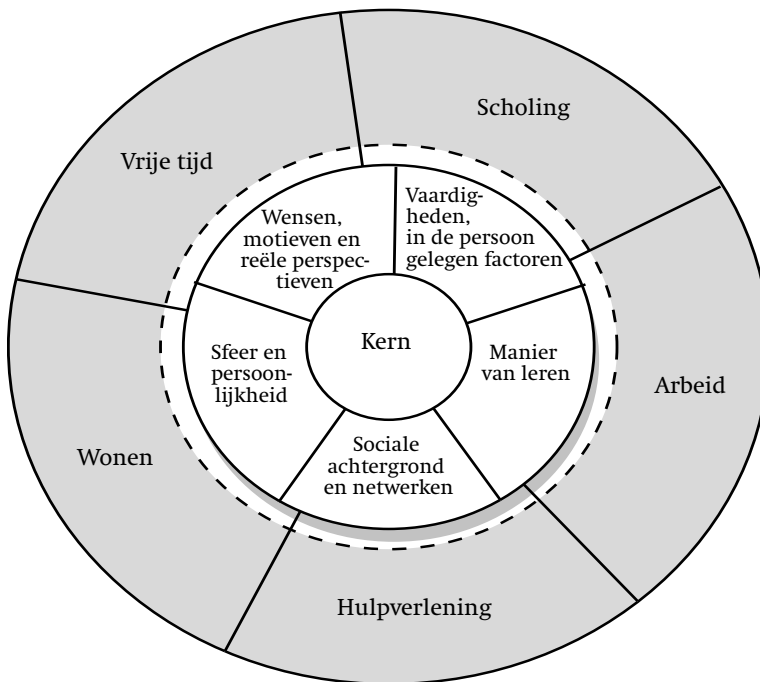
- de wensen, motieven en reële perspectieven

- de vaardigheden en in de persoon gelegen factoren
- de manieren van leren
- de sociale achtergrond en de natuurlijke en professionele netwerken waarin de deelnemer is opgenomen
- de sfeer en persoonlijkheid van de deelnemer.

Voordat we hieronder deze aspecten verder uitwerken willen we met klem benadrukken, dat de betekenis van ieder aspect afzonderlijk bepaald wordt door de onderlinge samenhang tussen de aspecten! Die samenhang bepaalt namelijk wat de kern of essentie is van al die verschillende aspecten voor de deelnemer. Het is daarom vooral in deze samenhang dat aansluiting bij de mogelijkheden en kracht van de deelnemer moet worden gezocht. Deze manier van kijken kan schematisch samengevat worden in het 'vliegwiel van de deelnemer'.

60

Figuur 4.1



In de buitenrand van de cirkel staan de verschillende contexten van waaruit we naar de deelnemer kijken: arbeid (betaald of onbetaald), scholing, hulpverlening, wonen en vrije tijd.

Met betrekking tot het assessment is vooral de daarbinnen gelegen cirkel van belang, waarin verschillende aspecten van het denken, doen en voelen van de deelnemer onderscheiden worden, alsmede de kern daarin.

De stippellijn staat voor de zone van naaste ontwikkeling: dat wat een deelne-

mer op het punt staat te leren, wat hij of zij nog net niet helemaal zelfstandig kan, maar wel kan met mediërende ondersteuning van de trajectbegeleider.

#### 4.2.1 Wensen, motieven en reële perspectieven

Iedereen heeft wensen en verwachtingen. Deze kunnen meer of minder uitgesproken, concreet, eenduidig, positief, persoonlijk en realistisch zijn. Hoe meer dit het geval is, hoe gericht aan het werk gegaan kan worden. Hoe minder dit het geval is, hoe belangrijker het is om hier eerst duidelijkheid over te krijgen.

- *“Ik wil een baan als heftruckchauffeur”* of *“koffie rondbrengen in een verzorgingshuis”* zijn concrete, eenduidige, positieve en persoonlijk geformuleerde wensen.
- *“Iets in de horeca”* is minder concreet: wat bedoeld iemand met ‘de horeca’? Keuken, bediening, bar, schoonmaker, portier, administratie, inrichting, vertegenwoordiger in horeca-artikelen, overdag of nachtleven enzovoort, zijn allemaal verschillende mogelijkheden.
- *“Iets met mensen of in een museum ofzo”* is niet concreet en niet eenduidig.
- *“Als het maar niet meer in de zorg is”* is negatief geformuleerd: wat dan wel?
- *“Ik wil dat er een einde komt aan de honger in de wereld”* is niet concreet en niet persoonlijk: welke bijdrage wil jij daar aan leveren?
- *“Ik heb geen idee wat ik wil”*. Als de deelnemer in ieder geval wil uitzoeken wat zijn of haar wensen eigenlijk zijn, is dat het uitgangspunt voor het starten van een traject.

61

Naar de wensen van een deelnemer kijken we altijd in relatie tot de achterliggende *motieven*: waarom wil een deelnemer bepaalde dingen wel of niet? Het is belangrijk om hier zicht op te hebben, omdat met de achterliggende motieven rekening gehouden moet worden. De wensen van een deelnemer kunnen in de loop van een traject ter discussie gesteld worden, bijvoorbeeld omdat deze weinig reële perspectieven bieden. Dit geldt in veel mindere mate voor achterliggende motieven. Deze kunnen met betrekking tot het traject als een gegeven beschouwd worden waaraan het weinig zin heeft om te tornen. Dat wil niet zeggen dat motieven voor eens en voor altijd vaststaan, maar wel dat veranderingen hierin meestal een grote inspanning en lange adem vragen en meer het terrein van psychotherapie zijn dan van reïntegratie. In praktische zin gaat het hier om zaken waarmee in een traject grotendeels gewoon rekening gehouden moet worden.

Met betrekking tot deze motieven kunnen een aantal zaken onderscheiden worden:

- De basis-veiligheid van de deelnemer. In welke situaties voelt een deelnemer zich veilig en zeker en in welke situaties onveilig en onzeker?
- De intenties die achter de wens van de deelnemer liggen. Wat wil de deelnemer met (vrijwilligers)werk realiseren? Uit onderzoek komen bijvoorbeeld verschillende dieper liggende motieven naar voren: status en respect, zelfbeschikking en zelfstandigheid, deelname aan maatschappelijke en sociale verbanden, waardering door anderen en een eigen nuttige bijdrage, ontwikkelingsmogelijkheden, tijdsbesteding en tijdsstructuur, en mogelijkheden voor persoonlijk herstel.
- De motivatie van de deelnemer. Is de deelnemer in staat om een wens ook daadwerkelijk in het handelen gedurende een langere periode vorm te geven? Bijvoorbeeld: doorzettingsvermogen, op tijd komen.

Met betrekking tot vraaggerichtheid hebben we benadrukt dat de vraag (wens) van een deelnemer niet zondermeer als uitgangspunt voor een traject genomen wordt, maar dat op zoek gegaan wordt naar de vraag achter de vraag (motieven) en dat het gaat om wederkerigheid. Met dit laatste bedoelen we dat de wens van de deelnemer betrekking moet hebben op een vorm van maatschappelijke participatie die naar de mening van zowel trajectbegeleider en deelnemer past bij de mogelijkheden en de persoon van de deelnemer en die binnen de grenzen van de rechtstaat ligt. Bij het zoeken van werk of vrijwilligerswerk gaat het ook om de kansen op de arbeidsmarkt respectievelijk de mate waarin vrijwilligerswerk voorhanden is of gecreëerd kan worden. Het moet gaan om *reële perspectieven*.

62 Om een beeld te krijgen van reële perspectieven moet de trajectbegeleider een inschatting maken van:

- de competentie van de deelnemer
- de algemene mogelijkheden die de deelnemer met deze competentie heeft op de arbeidsmarkt.

#### 4.2.2 Vaardigheden en in de persoon gelegen factoren

Een deelnemer beschikt over een scala van diverse soorten vaardigheden, die allemaal met elkaar samenhangen:

- *Functionele vaardigheden*: de mate waarin iemand macht heeft over het eigen lichaam en de concrete operationele handelingen die iemand kan verrichten. Een deelnemer kan bijvoorbeeld goed zijn in zwaar sjouwwerk maar slecht in klein priegelwerk dat een beroep doet op de fijne motoriek.
- *Cognitieve vaardigheden*: de vaardigheid om informatie adequaat te ordenen en te verwerken. Een deelnemer kan bijvoorbeeld goed zijn in dingen onthouden (uit het hoofd leren) maar slecht in het leggen van verbanden.
- *Sociale vaardigheden*: het vermogen tot een goede omgang met anderen in de sociale omgeving. Een deelnemer kan bijvoorbeeld wel goed omgaan met één-op-één contacten, maar niet met groepen.
- *Emotionele vaardigheden*: in staat zijn om de gevoelsmatige aspecten van interactie bij zichzelf en anderen waar te nemen en daar op een adequate manier op te reageren. Een deelnemer is bijvoorbeeld niet goed in staat om kritiek te incasseren, of heeft niet in de gaten wanneer hij te ver gaat in het bekritisieren van anderen.
- *Affectieve vaardigheden*: een verbinding kunnen leggen naar het denken, doen en voelen van andere mensen. Een deelnemer heeft een weinig ontwikkeld empathisch vermogen en kan zich moeilijk inleven in anderen.
- *Communicatieve vaardigheden*: het vermogen je uit te drukken op een ook voor anderen begrijpelijke manier. Een deelnemer kan bijvoorbeeld goed in staat zijn om zijn mening over iemand te verkondigen, of heeft er juist moeite mee om datgene wat hij denkt, voelt en doet onder woorden te brengen.

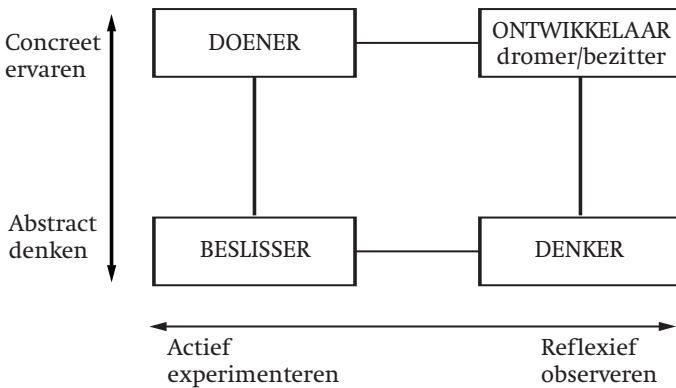
Welke vaardigheden al sterk ontwikkeld zijn, en welke minder sterk, kan per deelnemer verschillen. In de begeleiding probeert de trajectbegeleider zo veel mogelijk een beroep te doen op de bestaande vaardigheden en bij de daarin gelegen kracht van de deelnemer. Van daaruit wordt gewerkt aan de verdere ontwikkeling van tot nu toe minder ontwikkelde vaardigheden.

Naast vaardigheden, die in principe te leren zijn, kan er ook sprake zijn van *in de persoon gelegen factoren*. Dit zijn kenmerken van een deelnemer waar verder niets aan te veranderen valt, zoals een fysieke of psychische handicap. Iemand die een arm mist, kan die ook niet gebruiken. Met name bij psychische belemmeringen is het echter niet simpel om te bepalen in hoeverre verstoord gedrag te verhelpen is. Op korte termijn zullen dergelijke belemmeringen gezien moeten worden als in de persoon gelegen factoren waarmee rekening moet worden gehouden. In het algemeen gaan we er echter vanuit dat iedereen kan leren en ontwikkelen en beschouwen we kenmerken van mensen niet snel als iets dat niet veranderd kan worden. Overigens kunnen 'belemmeringen' ook een specifieke kracht vormen van mensen. Sommige verstandelijk gehandicapten zijn bijvoorbeeld bijzonder gemotiveerd voor repetitief werk waar anderen gek van worden. Autisme kan een voordeel zijn op werkplekken waar geen contact is met andere mensen. Wat in de ene situatie een belemmering is, kan in de andere een kracht zijn. Wat in een gezonde dosis een kracht is (bijvoorbeeld zelfverzekerdheid), kan wanneer het doorschiet een belemmering zijn (bijvoorbeeld arrogantie).

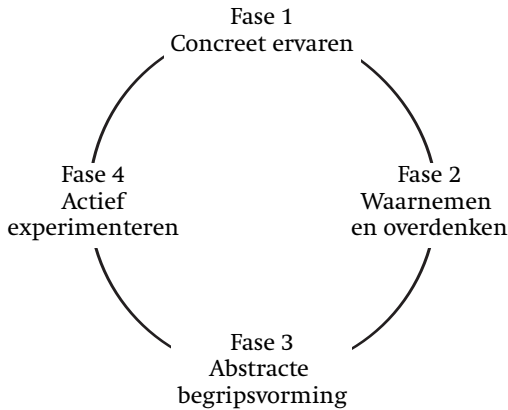
#### 4.2.3 Manier van leren

Iedereen kan leren, oftewel: iedereen kan zich vaardigheden eigen maken. Niet iedereen doet dit echter op dezelfde manier en met dezelfde snelheid. Aan het leren zijn twee aspecten verbonden: de vraag hoe iemand leert en de vraag onder welke voorwaarden iemand leert. Wat betreft het eerste kunnen verschillende leerstijlen onderscheiden worden (zie figuur 4.2).

**Figuur 4.2**



Figuur 4.3



64

Deze leerstijlen komen overeen met verschillende fasen in de leercyclus van Kolb (figuur 4.3). De meeste mensen hebben een voorkeur voor een bepaalde fase uit die cyclus:

1. concreet ervaren (doener)
2. waarnemen en overdenken (ontwikkelaar)
3. abstracte begripsvorming (denker)
4. actief experimenteren (beslisser).

Mensen zijn geneigd om vooral die fase te ontwikkelen waar ze al sterk in zijn. 'Leren leren' is het leren beheersen van al deze fasen / leerstijlen. Echter, op korte termijn is het verstandig om (eerst) aan te sluiten bij de dominante leerstijl van de deelnemer. Om de dominante leerstijl van een deelnemer te achterhalen kan terug gegaan worden naar iets dat de deelnemer geleerd heeft, en na te gaan hoe hij of zij dat geleerd heeft.

Doeners leren het beste door actief te zijn in concrete leersituaties (alles een keer uitproberen), ontwikkelaars door een situatie vanuit verschillende kanten te bekijken en verbanden te leggen, denkers door nieuwe dingen te verbinden aan dingen die ze al weten (een theorie opstellen), en beslissers door dingen uit te proberen en er zo achter te komen wat 'werkt'. Het streven is wel om alle leerstijlen te leren hanteren, en zo de cirkel rond te maken.

Daarnaast is aan het leren nog een tweede aspect verbonden, namelijk de vraag onder welke *voorwaarden* iemand het beste leert. Daarbij valt te denken aan zaken als:

- Welke *werkomstandigheden* vindt de deelnemer het prettigst? Bijvoorbeeld: sommigen pikken het meeste op als ze samen met andere deelnemers mogen werken, terwijl anderen het liefst alleen achter hun bureau zitten.
- Op welke wijze kan de deelnemer het beste *instructies* opnemen? Bijvoorbeeld: de ene deelnemer krijgt een opdracht het liefst stap voor stap uitgelegd, terwijl een ander eerst de hele opdracht wil horen en pas daarna aan het werk gaat.
- Hoe reageert de deelnemer op *feedback en kritiek*? Bijvoorbeeld: een deelnemer kan goed omgaan met kritiek op uitgevoerde taken, maar niet met kritiek op de deelnemer als persoon.



- Wat *stimuleert* de deelnemer? Bijvoorbeeld: de ene deelnemer groeit van trots wanneer hij anderen zijn ‘kunnen’ mag laten zien, een ander zou daarvan ineenschrompelen en ontvangt complimenten liever niet in het openbaar.
- Hoe kan de deelnemer *overzicht* over en *inzicht* in het geheel verkrijgen? Bijvoorbeeld: de ene deelnemer moet regelmatig aan- en bijgestuurd worden bij het uitvoeren van een opdracht, terwijl een ander prima in staat is tussentijds te reflecteren op wat hij gedaan heeft en van daaruit te concluderen hoe hij het beste verder kan gaan.
- Op welke wijze kan worden bevorderd dat de *kennis beklijft*? Bijvoorbeeld: de ene deelnemer kan zich kennis eigen maken door flink te ‘stampen’ en het in het hoofd meermalen te herhalen; een ander gaat op zoek naar relaties met dingen die zij eerder heeft gedaan (ezelsbruggetjes of kapstokjes) om het nieuw geleerde aan te kunnen relateren en op die manier te kunnen onthouden.

#### 4.2.4 Sociale achtergrond en netwerken

Je bent wie je kent. Het in kaart brengen van de sociale achtergronden en natuurlijke en professionele netwerken heeft meerdere doelen. Allereerst leert de ervaring dat wanneer mensen om de deelnemer heen (familie, vrienden) geen enthousiasme opbrengen voor het perspectief waar de deelnemer naartoe wil werken in het traject, dit het voor de deelnemer moeilijk maakt om zijn doel te bereiken. Als huisgenoten of burens het maar vreemd vinden dat de deelnemer iedere ochtend vroeg op probeert te staan, helpt dat niet mee om op tijd te komen. Als de ouders van een deelnemer vinden dat werk pas werk is als daar een paar stevige handen aan te pas komen, is dat geen stimulans voor een traject richting administratief werk. Wanneer het natuurlijke netwerk van een deelnemer uitgesproken negatief staat tegenover een perspectief zoals deelnemer en trajectbegeleider dat ontwikkeld hebben, kan het verstandig zijn om eens met de familie en/of vrienden van de deelnemer te gaan praten, om te zien of er wellicht één of meerderen uit de achterban toch enthousiast te krijgen zijn. Als dat niet lukt, moet met de deelnemer besproken worden of het doel van het traject eventueel bijgesteld moet worden, of dat de deelnemer denkt het op eigen kracht te gaan redden.

Het is belangrijk om een beeld te krijgen van de *sociale achtergrond* van de deelnemer: de familie, buurt, regio, cultuur waaruit deze deelnemer afkomstig is, waarin men op een bepaalde manier met elkaar omgaat, dingen wel of niet belangrijk vindt enzovoort. Het is van belang om te weten vanuit welke achtergrond de deelnemer kijkt en wat betekent dat voor eventuele aandachtspunten in het traject. Dat wil niet zeggen dat de sociale achtergrond bepalend is voor de mogelijkheden van de deelnemer of als excuus kan dienen om dingen wel of niet te doen. Voor een dubbeltje geboren kun je best een kwartje worden. Maar een dubbeltje kijkt anders naar een kwartje dan een kwartje zelf.

Iedereen maakt deel uit van een *natuurlijk netwerk* van andere mensen: familie, vrienden, kennissen, collega’s, burens enzovoort. Dit netwerk vormt als het ware de ‘natuurlijke leefomgeving’ van de deelnemer. Het is een omgeving waarin de deelnemer ‘erbij’ hoort, waaraan een gevoel van veiligheid ontleend wordt. Het is ook een krachtige leeromgeving: er wordt van alles verwacht van de deelnemer. Het is daarom belangrijk om het leertraject van een deelnemer zoveel mogelijk in zijn of haar natuur-

lijke netwerk te verankeren. Enerzijds door het bestaande natuurlijke netwerk zoveel mogelijk in te schakelen voor ondersteuning, en anderzijds door dit netwerk uit te breiden met een nieuwe omgeving en nieuwe mensen: collega's, (andere) vrijwilligers, andere deelnemers enzovoort. Dit doen we primair door met een deelnemer een duurzame vorm van maatschappelijke participatie te zoeken. Hier wordt het belang van duurzame plaatsing duidelijk: door langere tijd in een omgeving te verkeren kunnen de mensen in die omgeving tot het natuurlijke netwerk van de deelnemer gaan behoren. Daarmee wordt een leertraject bestendig en gaat het ook door nadat de professionele bemoeienis van de trajectbegeleider allang afgelopen is.

66

Naast het natuurlijke netwerk heeft een deelnemer ook een *professioneel netwerk*, dat bestaat uit artsen, advocaten, reïntegratie- en uitkeringsconsulenten, hulpverleners enzovoort. Deze andere bij de deelnemer betrokken professionals kunnen – met instemming van de deelnemer – geraadpleegd worden om meer informatie te krijgen ten behoeve van het assessment. Ook kunnen in dit kader eventueel ervaringen van werkgevers of collega's bij vroegere vrijwilligersplekken, stageplekken en werkplekken in kaart gebracht worden.

Het is belangrijk dat verschillende professionals niet langs elkaar heen werken of elkaar zelfs tegenwerken. De professionele bemoeienis met de deelnemer moet zoveel mogelijk afgestemd en gecoördineerd worden, op basis van het (te ontwikkelen) trajectplan van de deelnemer.

Om een systematisch beeld te krijgen van het natuurlijke en professionele netwerk van een deelnemer kan een ecogram gemaakt worden. Per onderdeel van het vliegwiel (zie figuur 4.1) worden de voor de deelnemer belangrijke mensen in kaart gebracht. Deze kennis is relevant om invulling te geven aan het uitgangspunt dat in het vorige hoofdstuk is genoemd, namelijk dat de deelnemer zelf moet doen wat hij of zij zelf kan doen, dat vervolgens in het natuurlijke netwerk gezocht wordt naar ondersteuning, en in laatste instantie het professionele netwerk aangesproken wordt (zie figuur 3.4).

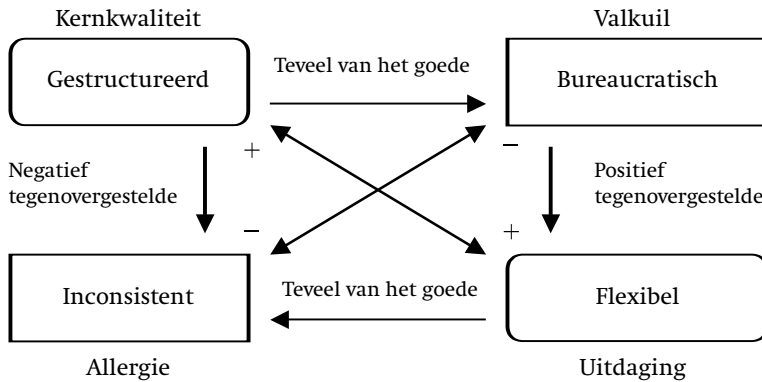
#### 4.2.5 Sfeer en persoonlijkheid

Met persoonlijkheid bedoelen we de theorieën en ideeën die iemand over zichzelf heeft ('zo ben ik nou eenmaal', 'dat past echt bij mij') op basis van zijn of haar individuele geschiedenis. Deze ideeën zijn het resultaat van een optelsom van biografische gegevens (leeftijd, gezinsachtergrond, onderwijsverleden), individuele kenmerken (lichamelijke constitutie, motieven, intenties, kennis, affecties en emoties), ervaringen en zelfopvattingen. De persoonlijkheid is niet een onveranderbare eigenschap, maar is het voortdurend veranderende verhaal van de deelnemer over zichzelf. Echter, wanneer een deelnemer zichzelf ziet als iemand die niet kan leren, zal deze deelnemer ook niet veel leren. Hoewel dit principieel geen onveranderbaar gegeven is, is het zeker op korte termijn wel iets om rekening mee te houden.

De persoonlijkheid van een deelnemer is een belangrijke kwaliteit en kan tegelijkertijd een belangrijke valkuil zijn, afhankelijk van de situatie waarin iemand geplaatst wordt en welk beroep op iemand gedaan wordt. Een kwaliteit kan wanneer deze doorslaat een beperking of valkuil worden (teveel van het goede). Een kwaliteit is meestal ook verbonden aan waardering of een allergie voor gedrag van anderen. Kennis hierover is van belang om tot een goede bemiddeling te kunnen komen. Het is ook van belang om iemands uitdaging te bepalen. Deze manier van kijken is ontwikkeld

door Offman. Figuur 4.4 is een voorbeeld van een kernkwadrant dat bijvoorbeeld van een trajectbegeleider of casemanager zou kunnen zijn.

Figuur 4.4



Met de *sfeer* van de deelnemer bedoelen we de manier waarop de deelnemer met anderen omgaat; de betekenissen die de deelnemer geeft aan dingen, de normen die hij of zij gebruikt en de manier waarop hij of zij zichzelf ziet ten opzichte van andere mensen. In deze zin brengt een deelnemer een sfeer mee in zijn of haar doen en laten en de manier waarop hij of zij zich presenteert. Iemand kan bijvoorbeeld nogal schuchter zijn en geneigd zijn zichzelf op de achtergrond te houden; iemand kan een ‘warme persoonlijkheid’ zijn, of iemand zijn die graag moppert, maar het meestal niet zo kwaad bedoelt. De sfeer van de deelnemer moet aansluiten bij de sfeer van de (beoogde) werkplek, vrijwilligersplek, school, soort hulpverlening, de buurt enzovoort. Waar praten op een werkplek de collega’s over tijdens de lunch en in pauzes? Wat voor grapjes maken ze?

Als de sfeer van de deelnemer niet aansluit bij de sfeer op de werkplek, vrijwilligersplek e.d., zal hij of zij zich permanent onveilig voelen. De deelnemer zal, in letterlijke en figuurlijke zin, niet uit de voeten kunnen. Des te kwetsbaarder de deelnemer is in zijn relaties met zijn omgeving, des te belangrijker is het dat deze sfeer wel aansluit. Een zoutwatervis moet je niet in zoet water plaatsen, want dan gaat hij dood.

#### 4.2.6 Samenhang, kern en kracht

Hoewel hierboven vijf aspecten afzonderlijk behandeld zijn, gaat het uiteindelijk om de samenhang ertussen. Individuele trajecten moeten gebaseerd zijn op de samenhang, kern en kracht van de deelnemer. Deze samenhang moet bovendien gezocht worden vanuit het perspectief van de deelnemer.

Als de deelnemer bepaalde wensen en motieven naar voren brengt is het bijvoorbeeld van belang inzicht te hebben in de sociale achtergrond daarvan. Zijn zij weloverwogen of juist niet? Zijn dit wensen en motieven die vooral zijn ingegeven door de omgeving of zijn ze echt van de deelnemer zelf? Ook is het van belang te weten in hoeverre het ontbreken van bepaalde vaardigheden samenhangt met de sociale achtergrond, of met

de manier van leren. Heeft de deelnemer eigenlijk de kans gehad om ze zich eigen te maken en is dat gebeurd in een leersituatie die aansloot bij de eigen wensen, motieven, leerstijl, sfeer of juist niet? Of heeft het ontbreken van bepaalde vaardigheden veel meer te maken met een gebrek aan motivatie om zich deze vaardigheden eigen te maken? Deze voorbeelden maken duidelijk dat het zonder zicht op de *samenhang* van de verschillende aspecten niet mogelijk is de deelnemer als persoon daadwerkelijk in beeld te brengen. Zonder deze samenhang vanuit het perspectief van de deelnemer blijven 'vaardigheden', 'motivatie', 'sfeer' en 'sociale netwerken' losse deelkenmerken, waartussen hooguit vanuit het perspectief van de trajectbegeleider samenhang zit. Vanuit het perspectief van de deelnemer als persoon worden ook altijd bepaalde prioriteiten gesteld. Voor een deelnemer kan bijvoorbeeld het zoeken naar respect en zelfrespect voorop staan, tegen zijn sociale achtergrond en de dingen die hij daarin heeft meegekregen in. Om dat (zelf)respect te kunnen ontwikkelen moet in het traject vooralsnog aangesloten worden bij bepaalde vaardigheden die de deelnemer al heeft. Pas na verloop van tijd kan er ruimte ontstaan om nieuwe dingen te leren. Deze kern vormt voor de betreffende deelnemer de *motor* voor een mogelijk traject.

Het zoeken naar samenhang vanuit het perspectief van de deelnemer zelf, vormt kortom de sleutelactiviteit van waaruit aansluiting kan worden gevonden bij de mogelijkheden en kracht van de deelnemer.

Zoeken naar de mogelijkheden en kracht van de deelnemer betekent overigens niet dat we de ogen sluiten voor beperkingen, belemmeringen en problemen. Een beeld van het 'half lege glas' is even belangrijk als een beeld van het 'half volle glas'. Het half volle glas is echter richtinggevend voor het traject dat we uitzetten.

#### 4.2.7 Het proces van assessment

Hiervoor is ingegaan op de vraag wat we verstaan onder een goed beeld van de deelnemer op basis waarvan een trajectplan opgesteld kan worden. Hier staan we kort stil bij het proces van assessment – de gesprekken en activiteiten die ondernomen kunnen worden om dit beeld te vormen.

Het doel van het assessment is inzicht te ontwikkelen in de wensen, motieven en reële perspectieven, de vaardigheden en in de persoon gelegen factoren, de manier van leren, de sociale achtergrond en netwerken, de sfeer en persoonlijkheid van de deelnemer en de samenhang hierin zoals de deelnemer deze zelf ziet. Het doel is bovendien inzicht te ontwikkelen in de mogelijkheden om de competentie van de deelnemer uit te breiden, een traject te ontwikkelen en een vertrouwensrelatie op te bouwen van waaruit een constructieve dialoog gevoerd kan worden.

Van belang is dat er aan het begin van assessment duidelijk gemaakt wordt aan de deelnemer wat deze wel en niet kan verwachten, en dat van de deelnemer verwacht wordt dat deze keuzes maakt en zoveel mogelijk zelf de regie voert. Een goede introductie is essentieel voor het verdere proces.

Instrumenten van assessment zijn:

- Gesprekken tussen trajectbegeleider en deelnemer. Deze gesprekken vormen de basis van het assessment. Reflectie op de aspecten van het assessment hoeft niet altijd alleen door praten plaats te vinden. Het is ook mogelijk de deelnemer bepaalde dingen te laten zien of ervaren en er kan ook non-verbaal gecommuniceerd worden. Het kan ook gaan om samen dingen doen, ieder apart

bepaalde dingen uitzoeken enzovoort. De diverse aspecten in het hierboven aangegeven schema vormen als het ware het speelveld waarop beiden zich in deze communicatie begeven. Van belang is dat zij na verloop van tijd wel het hele speelveld bewandeld hebben en dat zij dat gedaan hebben vanuit het perspectief van de deelnemer. Essentieel is dat de trajectbegeleider aansluit bij de structuur in het 'verhaal' van de deelnemer en van daar uit zijn 'agenda' afwerkt, en dus niet zijn 'agenda afwerkt' zonder dat duidelijk is of dat nog bij de deelnemer aansluit. In de assessmentgesprekken wordt terug gekeken op het vorige gesprek en de afspraken die daarin gemaakt zijn, wordt gezamenlijk een agenda bepaald, wordt het 'vliegwiel' verder ingevuld, worden nieuwe afspraken gemaakt en wordt aan het eind van het gesprek steeds geëvalueerd.

69

- Werkplekken en organisaties bezoeken. Hiermee kan de deelnemer breed geïnformeerd worden en kan vermeden worden dat de deelnemer op een specifiek voorbeeld gefixeerd raakt. Het is ook van belang dat de deelnemer zelf dingen onderzoekt, bijvoorbeeld door mensen uit zijn natuurlijke netwerken aan te spreken.
- Testen. Deze zijn vooral bruikbaar als het om vaardigheden gaat. Essentieel daarbij is dat de testsituatie wordt toegesneden op de deelnemer. Als functionele vaardigheden getest worden aan de hand van taken, waarvoor de deelnemer ontzettend gemotiveerd is, zal deze beter presteren dan wanneer het om taken gaat die hem of haar niet interesseren. Ook moet de test plaatsvinden onder voor de deelnemer optimale omstandigheden (c.q. optimale voorwaarden voor leren). Als een deelnemer aangeeft met computers te kunnen werken als hij permanent over handleidingen kan beschikken, moet hij ook onder die voorwaarden getest worden. De testvraag is dan: hoe snel en goed kan hij werken als de handleidingen beschikbaar zijn. Tenslotte moet een test niet alleen in kaart brengen wat iemand op dit moment kan, maar ook waar mogelijkheden liggen om vaardigheden verder te ontwikkelen. Testen kunnen ingezet worden in de tweede fase van het assessment, als manier om reflectie te stimuleren, dingen 'terug te geven' aan de deelnemer, of om een stagnerend proces wellicht vlot te trekken. Testen zijn geen zelfstandig assessmentinstrument. In die zin is enige argwaan tegen veel bestaande testen op zijn plaats.
- Raadplegen van andere deskundigen, zoals een arts die wellicht meer kan vertellen over een bepaalde aandoening van de deelnemer, een hulpverlener die meer kan vertellen over andere problematieken (bijvoorbeeld schulden of huisvesting), of een ouder of verzorger die meer kan vertellen over de deelnemer. Dit alles kan uiteraard slechts met toestemming van de deelnemer en slechts voorzover dit iets toevoegt.

In de eerste fase van het assessment gaat het erom een eerste beeld van de deelnemer te vormen en een eerste idee te ontwikkelen over de thema's die in het traject een belangrijke rol kunnen spelen. Assessment moet breed en oriënterend beginnen, omdat een hoop achterliggende betekenissen nog niet helder zijn. In een tweede fase worden een aantal zaken verder onderzocht. In de begeleiding staat naast het krijgen van informatie van de deelnemer ook steeds meer een mediërende interactie centraal: het teruggeven van dingen die worden waargenomen (zie ook hoofdstuk 3) en het stimuleren om steeds een stapje verder te denken.

#### 4.2.8 Trajectplan

Het trajectplan vormt de weerslag van het assessment. Het komt dan ook niet op één moment tot stand, maar in de loop van het assessment en in samenwerking met de deelnemer. De deelnemer moet de kans hebben om na te denken over bepaalde mogelijkheden, de trajectbegeleider moet kunnen nagaan of een bepaald aanbod beschikbaar is en passend te maken is en moet met de casemanager (opdrachtgever) afstemmen. Hoe concreter het trajectplan is hoe beter, zowel voor de inhoud van het traject als voor de goedkeuring die voor het plan verkregen moet worden van de opdrachtgever – als er geen speld tussen te krijgen is, kan de opdrachtgever bijvoorbeeld moeilijk gaan afdingen op de kosten, of met een heel ander plan komen (zoals deelname aan een ‘work first’ project bijvoorbeeld).

70

Het trajectplan bevat:

- Een kernachtig beeld van de deelnemer (hiervoor kan gebruik gemaakt worden van figuur 4.1). Er moet een dynamisch beeld van de deelnemer geschetst worden, van de wensen, motieven, reële perspectieven, vaardigheden en in de persoon gelegen factoren, manier van leren, sociale netwerken en persoonlijkheid en sfeer, en met name ook van de kern en samenhang hierin. In dit beeld moet oog zijn voor veranderingen en ontwikkelingen. Het beeld moet vooral ook kernachtig zijn – het moet geen opsomming worden van alles wat je weet over een deelnemer. Dat kan uiteraard wel in het dossier blijven zitten, in de vorm van verslagen van gesprekken en activiteiten.
- De reële ontwikkelingsmogelijkheden van de deelnemer (zone van naaste ontwikkeling) op deze terreinen in relatie tot een beoogde plaatsing. Deze moeten vertaald worden in leerdoelen van de deelnemer.
- Het (lange) termijn doel van het traject: welke vorm van maatschappelijke participatie, eventueel in combinatie, wordt er concreet nagestreefd? Hoe ziet het zoekprofiel eruit? Aan welke voorwaarden moet een mogelijke plaatsing voldoen, qua taken en werkzaamheden, vaardigheden, ontwikkelingsmogelijkheden, sociaal netwerk, sfeer en bedrijfs- of organisatiecultuur? Waarmee moet rekening gehouden worden (bijvoorbeeld in de persoon gelegen factoren, ‘de aard van het beestje’, praktische zaken als vervoer, werktijden enzovoort)
- Tussenstappen (subdoelen) naar het lange termijn doel toe. Hiertoe wordt terug geredeneerd van het lange termijn doel naar de huidige situatie (van Z naar A): wat moet er gebeuren om van A naar Z te komen? Hierbij wordt gelet op:
  - persoonlijke problemen en belemmeringen (de zorg en hulpverleningskant; bijvoorbeeld schuldenproblematiek, verslaving, dakloosheid enzovoort). Deze worden hanteerbaar gemaakt door ze waar nodig te koppelen aan ondersteuning vanuit het natuurlijke netwerk van de deelnemer en vanuit zorg en hulpverlening. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het ecogram dat in het kader van het assessment opgesteld is.
  - vaardigheden en competenties (eventuele werkervaring en scholing voorafgaand of tegelijkertijd met andere activiteiten). Deze worden (waar nodig) samen met de deelnemer vertaald in leerdoelen en gekoppeld aan trajectondersteunende activiteiten: scholing en/of werkervaring opdoen in de vorm van stages of werken met behoud van uitkering.

- de persoonlijke kwaliteiten van de deelnemer (werken aan zijn of haar uitdagingen gerelateerd aan beoogde maatschappelijke activiteit, bijvoorbeeld flexibiliteit, zelfvertrouwen, sociale contacten en vaardigheden). Dit wordt samen met de deelnemer vertaald in concrete, specifieke en persoonlijke leerdoelen en situaties waarin de deelnemer hiermee gaat experimenteren.
  - de mogelijkheden en ondersteuning vanuit het natuurlijke netwerk van de deelnemer. Krijgt de deelnemer hieruit voldoende steun? Moet er gewerkt worden aan uitbreiding van het sociale netwerk? Zo ja, op welke manier wordt dat aangepakt?
- Een prioritering: wat is het allerbelangrijkste voor de deelnemer om mee te beginnen? Voor sommige deelnemers kan dit op het vlak van hulpverlening of 'aan zichzelf werken' liggen, anderen willen juist zo snel mogelijk aan het werk en dan pas andere zaken oppakken. Van groot belang hierbij is waaraan een deelnemer een gevoel van zekerheid en veiligheid ontleend (bijvoorbeeld het hebben van een baan, zich geaccepteerd voelen door anderen, zich verzekerd weten van professionele hulp). Een basaal gevoel van veiligheid is een voorwaarde om zich te kunnen ontwikkelen. Een tweede vorm van prioritering is gebaseerd op een inventarisatie van mogelijkheden van samenwerkingspartners: instroommomenten voor scholing, wachtlijsten voor hulpverlening, seizoenswerk en -werkloosheid, vakanties enzovoort. Op basis van deze afwegingen wordt een strategische volgorde aangebracht in de stappen die genomen moeten worden naar het lange termijn doel. Ook kan aangegeven worden welke activiteiten tegelijkertijd, naast elkaar plaats kunnen vinden. De meest adequate weg is zo kort mogelijk, maar zo lang als nodig is voor duurzame participatie.
- een beeld van de deelnemer zoals dat aan potentiële werkgevers of aanbieders van vrijwilligerswerk gepresenteerd kan worden. Hierbij gaat het er niet om problemen en belemmeringen te verdoezelen maar om deze van oplossingen te voorzien: 'als aan die en die voorwaarden voldaan is kan deze deelnemer een prima kracht zijn voor het bedrijf of de organisatie'. Daarbij kan ook gerefereerd worden aan de persoonlijke ervaringen van de trajectbegeleider met de deelnemer: 'ik weet dat deze deelnemer in het verleden regelmatig gestopt is met dingen waaraan hij begonnen is, maar bij mij is hij steeds op afspraken verschenen.'
- aandachtspunten voor begeleiding op de (toekomstige, beoogde) werk-, vrijwilligers-, zorg-, scholings- of werkervaringsplek. Wat zijn de leerdoelen van de deelnemer? Wat is zijn of haar manier van leren? Op welke manier kan er het beste feedback gegeven worden? Op welke manier kunnen het beste instructies gegeven worden?
- de afspraken die gemaakt worden tussen deelnemer, trajectbegeleider, ketenpartners (andere professionals), sociale netwerk (vrienden, familie, kennissen, burens enzovoort) en werkgever of organisatie waar een deelnemer vrijwilligerswerk gaat doen. Wie doet wat en wanneer? Wie is waarvoor verantwoordelijk en wie heeft welke bevoegdheden? Op welke manier en op welke momenten wordt er met wie gecommuniceerd?
- Een begroting, uitgesplitst naar de verschillende trajectonderdelen en uitgezet in de tijd.

Trajectdoelen moeten concreet beschreven worden en er moet duidelijk gemaakt worden waarom dit doel voor deze deelnemer belangrijk en adequaat is. Doelen moeten concreet, specifiek en persoonlijk zijn, of SMART: specifiek, meetbaar, aantoonbaar, realistisch en tijdsgebonden. ‘Een baan zoeken’ is niet genoeg. Er moet aangegeven worden wat voor soort baan, aan welke voorwaarden deze moet voldoen, waarom zo’n baan voor deze deelnemer adequaat is en hoe deze baan zich verhoudt tot het leerproces van de deelnemer. ‘Werken aan zelfvertrouwen’ is ook niet genoeg: in welke situaties? Waaraan gaan we afmeten of er ontwikkeling plaatsvindt? In wat voor tijdsbestek? Hoe SMARTER het trajectplan is, hoe beter ermee gewerkt kan worden. De smartdoelen moeten echter niet op zichzelf gaan staan, maar verband houden met het langere termijn perspectief (de ‘outcome’). Tussen deze korte en lange termijn doelen kan soms enige spanning bestaan.

Het trajectplan is niet alleen van belang in de relatie met de deelnemer, maar vormt ook de basis voor het contact met de opdrachtgever (die de beoogde stappen moet financieren) en voor afstemming, samenwerking en coördinatie met andere bij de deelnemer betrokken professionals.

Uiteraard kunnen er al werkend redenen zijn om dingen anders te gaan doen. In dat geval kan het trajectplan in overleg met alle betrokkenen (in ieder geval deelnemer en opdrachtgever) uiteraard bijgesteld worden.

Het trajectplan moet door zowel de deelnemer, de trajectbegeleider als de opdrachtgever goedgekeurd worden. Wanneer allen hun handtekening eronder zetten kan het beschouwd worden als een contract.

De bovenstaande lijst van elementen die in het trajectplan moeten worden verwerkt is uitgebreid. Over al deze zaken moet bewust worden nagedacht. Het gaat om het samenbrengen van een groot aantal gegevens tot een duidelijke kern. Een ervaren trajectbegeleider kan dit op een vlotte manier verwerken en doet dit ook voortdurend, in de assessmentfase en later opnieuw bij de realisatie van het trajectplan en de bemiddeling.

Voor de afspraken met de deelnemer, de opdrachtgever en andere betrokken organisaties wordt het bovenstaande geheel aan informatie samengevat, in pincipe op één of twee vellen A4. Meestal hebben opdrachtgevers, reïntegratiebedrijven en activeringsorganisaties eigen schema’s waarin het geheel van assessment- en trajectplaninformatie wordt verwerkt.

### 4.3 Intermezzo: Het traject van Hans

In dit praktijkverhaal worden werkprincipes en aandachtspunten die in voorgaande hoofdstukken zijn beschreven, geconcretiseerd. Het gaat hier met name om:

- *de begeleidingsrelatie; in het begin is er een moeilijk contact, daarna ontwikkelt de trajectbegeleider uitdrukkelijk en bewust een teamgevoel, waarbij hij voortdurend alle keuzes bij de deelnemer legt. Hij besteed hier veel tijd en aandacht aan, gekoppeld aan een ruime oriëntatie en verkeningsactiviteiten door de deelnemer;*
- *het assessment loopt gedurende het totale traject door en is gericht op de persoon, de benaderingswijze en sfeer die bij hem past, de werkplek en het soort werk;*
- *het trajectplan dat gekoppeld is aan het assessment en dat in verschillende stappen, al werkende tot stand komt, wordt nader uitgewerkt en bijgesteld.*



In dit verhaal lopen we ook vooruit op het volgende hoofdstuk, de bemiddelingsfase: de uitdrukkelijke rol die de deelnemer hierin krijgt, de ruime verkenning van de arbeidsmarkt en het zoeken naar een passende bemiddelingsconstructie.

Om wat nu volgt goed te begrijpen is het goed om even de beginsituatie van Hans te memoreren, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

### **Intake en assessment**

Het eerste intakegesprek met Hans, in aanwezigheid van de casemanager en de trajectbegeleider, verloopt zeer moeizaam. Het lukt niet om een gesprek tot stand te brengen, om contact te maken. Hans is vrijwel niet in staat om antwoorden te geven op vragen die worden gesteld en voelt zich steeds meer opgelaten met de situatie. Hierdoor vallen er lange, pijnlijke stiltes. Afgesproken wordt om een volgend gesprek te hebben op het arbeidstrainingsproject, waar Hans opnieuw vrijwilligerswerk doet.

73

Gehoopt wordt dat een andere omgeving (dan aan een bureau op kantoor) en de aanwezigheid van de werkbegeleider van de biologische tuinderij, de communicatie vlotter kan doen verlopen.

Twee weken later wordt een bezoek gebracht aan het arbeidstrainingsproject. Dan blijkt Hans afwezig te zijn, omdat zijn opa de dag tevoren is overleden. De trajectbegeleider maakt van de gelegenheid gebruik om een gesprek te hebben met de werkbegeleider, om via hem een duidelijker beeld te krijgen van Hans, in het bijzonder ook hoe hem te benaderen. De werkbegeleider bevestigt de moeizaamheid waarmee het contact met Hans verloopt. Daarom worden er geen 'begeleidings' gesprekken met Hans gevoerd, alleen functionele gesprekken, die praktisch zijn en een duidelijk (werk-)doel hebben. De werkbegeleider geeft ook te kennen dat de overleden opa en nog levende oma erg belangrijk zijn in het leven van Hans. Het is nog even afwachten wat impact is van deze gebeurtenis op Hans.

Een tijdje later wordt besloten dat een andere casemanager wordt ingeschakeld, omdat deze Hans kent vanuit zijn kinderjaren. Hun wederzijdse ouders waren kennissen, waardoor er lange tijd vertrouwde contacten over en weer zijn geweest. De nieuwe casemanager kan het gesprek informeel benaderen, om tot een effectiever contact te komen.

Dat gesprek verliep prima. Er werd 'contact' gemaakt, waarbij Hans kon aangeven wat hij concreet wilde bereiken. De trajectbegeleider en de casemanager gaven aan waaruit hun bijdrage zou kunnen bestaan. De verantwoordelijkheid werd duidelijk bij Hans gelegd, hij zou verder nadenken over wat hij concreet wilde realiseren en welke hulp hij daarbij kon gebruiken. Het initiatief voor een volgende afspraak werd bij Hans gelegd.

Dit is een essentieel element in de aanpak van de trajectbegeleider, de eigen verantwoordelijkheid van de klant als centrale actor. In deze casus is dit nog uitdrukkelijker aan de orde, omdat het in het verleden telkens mis ging wanneer een ander ging bepalen wat goed voor Hans is. Hans krijgt nu de touwtjes van zijn traject zelf in handen en bepaalt (binnen grenzen van realiteit en haalbaarheid) welke richting we op gaan en welk doel er wordt nagestreefd. Doordat de rol van casemanager en trajectbegeleider (en daarmee hun

toegevoegde waarde voor Hans) duidelijk werd gemaakt, werden zij instrumenten voor hem en niet omgekeerd. Hans 'doet' in plaats van 'wordt gedaan'. Dat is voor Hans een beslissende factor. Bovendien werd hiermee het fundament gelegd voor het 'team en teamgevoel'.

Drie dagen later belde Hans terug voor een afspraak. Hij kreeg tijdens dit telefonische gesprek huiswerk mee: 'Bedenk eens wáár je wilt werken en waarom je dáár wilt werken. Wat kun jij bijdragen om dit te realiseren? Waarmee moeten wij als begeleiders rekening houden?'.

74

In het volgende gesprek worden de contouren van het trajectplan besproken.

Hans geeft aan dat hij op 'safe' wil spelen en geen risico's (op terugval) wil lopen. Het liefst wil hij naast zijn arbeidstraining een soort stage doen in een gewoon bedrijf, in de groene sector. Hij wil vier ochtenden blijven werken binnen de arbeidstraining, voor de zekerheid als het nieuwe niet lukt.

Het andere werk zou iets van 'lichamelijke aard' moeten zijn, werken in de natuur, waar tevens nagedacht moet worden, waar planmatigheid bij nodig is.

Hans geeft aan dat hij een nieuwe 'levensimpuls' heeft gekregen door het overlijden van zijn opa. Hij vindt dat hij nu een belangrijke (en voor hem betekenisvolle) rol in het leven van zijn oma te vervullen heeft. Hij heeft zijn oma beloofd iets van zijn leven te willen maken en voor haar te zorgen. Op termijn wil Hans in zijn eigen inkomsten voorzien, maar hij wil nu vooral geen risico lopen door te snel beslissingen te nemen.

Het valt in ieder geval op dat Hans de periode na het overlijden van zijn opa niet meer depressief is geweest.

De trajectbegeleider heeft vervolgens afspraken gemaakt over hoe het zoeken naar ander werk zou kunnen verlopen. Hans krijgt hierbij een belangrijke rol: hij gaat zelf via zijn persoonlijk netwerk op zoek naar mogelijke bedrijven en probeert meer informatie te krijgen over deze bedrijven (jobfinding). Hij kan voor vragen en ondersteuning altijd terecht bij de *trajectbegeleider*.

Hans is zichtbaar opgelucht met deze taakverdeling, omdat hij hierin de erkenning ziet dat hij gaat doen waar hij goed in is en dat taken waarvan hij weet dat hij daar niet goed in is (contact maken en praten met derden) worden overgenomen door de *trajectbegeleider*.

## Trajectplan

Het contact met Hans verliep eerst moeizaam. Door een informele, laagdrempelige benadering is een goede werkrelatie ontstaan. Essentieel in de aanpak is om de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij Hans zelf te leggen en te werken met kleine stapjes, niet overhaast. Het overlijden van zijn opa en de verantwoordelijkheid die hij opneemt voor zijn oma, heeft bij Hans een omslag tot stand gebracht.

Als bemiddelingsperspectief wordt samen met Hans uitdrukkelijk gekozen voor een vorm van arbeidsreïntegratie. De keuze voor reguliere of gesubsidieerde arbeid is afhankelijk van wat haalbaar is. Hans blijft voorlopig vier halve dagen werken in het arbeidstrainingsproject. Daarnaast gaat hij ander werk zoeken, mogelijk in de profit-sector, met behulp van de trajectbegeleider.

Opleiding is vooralsnog niet aan de orde, mogelijk straks wel als dat relevant is in combinatie met zijn beoogde werkperspectief. Eventueel kan stage nog relevant zijn, als opstap naar werk.

Wat betreft de psychische en maatschappelijke problematiek wordt voorlopig geen actie ondernomen, omdat eerst prioriteit wordt gegeven aan het realiseren van een betekenisvol levensperspectief. De problematiek zal misschien wat meer op de achtergrond geraken als Hans zich goed voelt doordat hij een betekenisvolle rol voor zijn oma kan spelen, zelf de touwtjes in handen heeft wat betreft zijn toekomstperspectief en ook echt bezig is met dat toekomstperspectief, zowel geestelijk als lichamelijk. De persoonlijkheidsstoornis verdwijnt hiermee niet, maar raakt wellicht wat meer op de achtergrond. Vandaar dat de trajectbegeleider denkt in de richting van een indicatie WSW-Begeleid Werken (gesubsidieerde arbeid met externe begeleiding).

Verwacht wordt dat de bereidheid tot een behandeling/medicatie – indien nodig – groter zal zijn indien er een betekenisvol werkperspectief is, dan wanneer behandeling/medicatie een voorwaarde is om te starten met arbeidsintegratie. Dit perspectief (WSW-Begeleid Werken en – indien nodig – behandeling/medicatie) wordt pas in een latere fase met Hans besproken, nadat enige vooruitgang is geboekt in het arbeidsintegratietraject.

### **Bemiddeling** (met doorlopend assessment en trajectplanontwikkeling)

Na een periode van verkennende ‘werk-zoek-activiteiten’ maakt Hans zelf opnieuw een afspraak met de trajectbegeleider. Hij bespreekt verschillende ideeën en contacten die hij heeft opgedaan.

Hij heeft gehoord over een nieuwe dierentuin in de omgeving. Het werken met dieren in de natuur spreekt hem aan. Naam en telefoonnummer heeft hij bij zich. De trajectbegeleider belt in aanwezigheid van Hans naar dit bedrijf. Uit dit telefonisch contact blijkt dat zij in de winterperiode (die voor de deur staat) met een kleine bezetting werken en bezig zijn met verbouwing/uitbreiding. Mogelijk is er ruimte voor stagiaires/vrijwilligers na de winterperiode.

De trajectbegeleider checkt even bij Hans hoe hij het vindt dat er een telefonisch gesprek gevoerd wordt in zijn bijzijn en de manier waarover de trajectbegeleider over hem spreekt. Hans geeft aan dat hij dit een prettige manier van werken vindt. Op vraag van de trajectbegeleider geeft Hans aan dat hij niet wil wachten tot na de winterperiode, maar verder wil zoeken naar andere bedrijven.

Ook dit is essentieel voor Hans: transparantie, zichtbaar maken wat je doet en denkt en bovendien checken wat Hans er zelf van vindt.

Een week later komt Hans met een ander voorstel: werken in de bossen die onder beheer staan van Stichting Natuurmonumenten. Hij heeft daar vroeger via een arbeidstrainingsproject werkervaring opgedaan. Hij heeft het telefoonnummer en de naam van de boswachter met wie hij vroeger contact had. De trajectbegeleider belt naar de boswachter en deze zegt dat hij Hans nog kent: een harde werker, geen prater. Hans mag na de winterperiode komen werken, in het kader van arbeidstraining. Er is daar geen kans op betaald werk, aldus de boswachter.

76

De trajectbegeleider bespreekt deze informatie met Hans en vraagt hem om na te denken over wat hij zou willen. Werken in de non-profitsector (zoals natuurmonumenten, arbeidstrainingsprojecten) is veiliger, maar daar is een geringe kans op betaald werk. Vergelijkbaar werk komt ook voor in de profitsector, bij hoveniersbedrijven, boomkwekerijen en dergelijke. Hier is meer kans op betaald werk.

Na een bedenktijd neemt Hans contact op met de trajectbegeleider. Hij heeft er over nagedacht en geeft aan dat hij uiteindelijk zijn eigen broek wil ophouden, niet afhankelijk wil blijven van een uitkering. Hij wil zich gaan richten op betaald werk in de profitsector, maar heeft zeker behoefte aan een vorm van arbeidstraining/stage als opstap. De trajectbegeleider adviseert Hans om via het arbeidstrainingsproject te informeren naar werkgevers in de groene sector waarmee zij contact hebben. Voorts wil de trajectbegeleider een gesprek met Hans én de werkbegeleider van de biologische tuinderij, om meer inzicht te krijgen in de specifieke werkkwaliteiten van Hans en de 'gebruiksaanwijzing' die Hans nodig heeft om tot zijn recht te komen.

Vanuit het gesprek met de werkbegeleider, in aanwezigheid van Hans, krijgt de trajectbegeleider heel wat relevante informatie (*assessment*), die Hans zelf kan bevestigen:

- De ervaringen van Hans hebben vooral te maken met hout: werken met handgereedschappen zoals kloofbijl, zaag, kloofhamer, kloven van hout voor open haard en kachel. Het betreft zwaar lichamelijk werk wat alleen vol te houden is als je je krachten goed weet te verdelen over de dag. Daarnaast heeft hij ervaring met snoeien van bomen, knotwilgen. Dit soort werk ligt Hans goed, hij is echt een buitenwerker.
- Het werk moet voor Hans 'zin' hebben, het moet ergens voor dienen; er moet perspectief zijn op nieuwe taken en uitdagingen. Hans wil serieus genomen worden, zich betrokken voelen.
- Er zijn volgens de werkbegeleider een aantal belangrijke aandachtspunten:
  - *Samenwerking*: Hans is een zwijger en kan moeilijk samenwerken met treuzelaars, dan wordt hij dominant en bevelend. Een collega die gezelligheid zoekt, zal dat niet vinden bij Hans. Samenwerken omdat bepaalde taken twee personen vereisen die al werkend samen moeten worden geklaard, dat gaat prima bij Hans. Hij kan ook alleen werken en goed doorwerken als hij weet wat er moet gebeuren.
  - *Terugtrekken*: als Hans niet betrokken wordt, bestaat er gevaar dat hij zich in zichzelf terugtrekt en daarmee buiten de groep komt te staan (voor zover er sprake is van een groep). Terugtrekken kan effect hebben op zijn arbeidsmoraal.
  - *Doorzakken*: vanwege het feit dat Hans een 'alcoholneiging' heeft kan hij na

een avondje doorzakken zich nogal eens gemakkelijk ziek melden. Dit is wel besproken tijdens het gesprek en Hans realiseert zich welke consequenties dit gedrag kan hebben in een loondienstverband. Hij geeft te kennen dit wel te kunnen hanteren. *De trajectbegeleider laat dit niet liggen maar toetst het wel aan de hand van de praktijkstage en maakt er dan – op basis van feiten – al dan niet een besprekspunt van met Hans.*

Hans kiest ervoor om werk te zoeken op een boomkwekerij. Hij krijgt via een netwerkcontact van de biologische tuinderij wat namen en adressen en gaat zelf verder op zoek om zich te oriënteren, informatie te verzamelen. Hij fiets langs enkele bedrijven om zich een beeld te vormen en spreekt met mensen die hij kent. Uiteindelijk is het aan Hans om een keuze te maken voor een bepaald bedrijf.

77

Hierin zit de aanzet tot de systematiek van 'jobfinding' in samenwerking met de deelnemer. Bovendien vormt het resultaat van jobfinding een prima aanleiding om telefonisch contact te leggen met de werkgever (interesse wekken bij de werkgever door Hans' wens om juist daar te willen werken te benoemen).

Hans kiest via een tip van een netwerkcontact voor 'Jos van Gennep Boomkwekerijen'. Dit bedrijf spreekt hem aan, omdat het een groot bedrijf is waarover hij positieve dingen gehoord heeft. Hans heeft zelf gezien dat er een grote variëteit aan bomen is, met een mooie ligging in de natuur. De trajectbegeleider zal een afspraak maken om samen met Hans een kennismakingsgesprek te hebben. De trajectbegeleider vraagt aan Hans wat hij over Hans kan vertellen aan de werkgever (borderline, drank, depressie). Hans geeft aan dat de trajectbegeleider in principe alles kan vertellen, dat hij het liefst open kaart speelt. De trajectbegeleider vraagt hem hier toch nog eens over na te denken.

De trajectbegeleider kiest ervoor om eerst een oriënterend bedrijfsbezoek te doen, zonder Hans, omdat hij dit bedrijf en de werkgever nog niet kent. Hij hoopt duidelijk te krijgen hoe de werkgever gaat reageren op de mogelijke bemiddeling van Hans en een beeld te krijgen van de omstandigheden waaronder een bemiddeling mogelijk gerealiseerd kan worden.

Tijdens dit oriënterend bedrijfsbezoek verneemt de trajectbegeleider dat er volgens de werkgever (vooral nog) nauwelijks mogelijkheden zijn voor een dienstverband ('geen droog brood te verdienen, alleen tijdelijk werk dat alleen Oost-Europeanen willen doen omdat het vies en zwaar werk is'). Wel wil de werkgever Hans mogelijkheden bieden om zich verder te ontwikkelen en hem eventueel scholen (het bedrijf is een gecertificeerd leerbedrijf voor de groene sector). Het bedrijf zit nog maar deels in de boomkwekersbranche en steeds meer in het 'kassengebeuren'. Op het vlak van boomkweken ligt er nog voldoende werk; bovendien heeft zijn buurman en broer ('onze Piet') ook nog wel mogelijkheden.

De trajectbegeleider bespreekt in een daaropvolgend toetsingsgesprek met Hans de informatie uit het oriënterend bedrijfsbezoek. Hans besluit dat het de moeite waard is om een bemiddelingsgesprek aan te gaan, gericht op een mogelijke plaatsing als stagiair. Hans komt een half uur eerder langs bij de trajectbegeleider zodat het bemiddelingsgesprek kan worden voorbereid (taakverdeling, wat wel/niet te zeggen en dergelijke).

Het bemiddelingsgesprek met Jos van Gennep, de werkgever, is prima verlopen. Hans wil daar graag een beginnetje maken. Met van Gennep is afgesproken dat Hans graag wil meedraaien op woensdagen (zodat hij dit kan combineren met zijn werk bij het arbeidstrainingsproject). Van Gennep gaat daarmee akkoord en er wordt een stagecontract opgemaakt, om te beginnen voor vijf weken.

Bij dit bedrijf ziet de trajectbegeleider mogelijkheden om de stage uit te breiden en eventueel te combineren met een beroepsopleiding. Het betreft namelijk een gecertificeerd leerbedrijf.

Een en ander zal besproken worden in een volgend evaluatiegesprek.

78

Na twee weken wordt een evaluatiegesprek gehouden met Hans en de werkgever. Duidelijk is dat Hans het prima naar zijn zin heeft. Hij werkt veelal alleen en soms met iemand anders, veel rustiger dan bij het arbeidstrainingsproject. Hans wil wel doorgaan maar wil wel graag meer buitenwerk. Tot op heden heeft hij vooral binnen gewerkt. Volgens van Gennep heeft dit te maken met de weersomstandigheden. Het buitenwerk zit er aan te komen en er zijn volop mogelijkheden om ook bij twee broers van de werkgever (in de omgeving) te werken, omdat deze in andere takken van de groene sector zitten. Besloten is om de stage te verlengen voor vier maanden, waarbij Hans naast de woensdagen, ook op vrijdagen gaat werken. In de afgesproken periode gaat Hans kijken welk werk hem het best bevalt en zal tevens aan van Gennep om advies/mening worden gevraagd. Tegelijkertijd wordt met Hans onderzocht of er opleidingsmogelijkheden zijn die relevant zijn voor concrete werkperspectieven die hem aanspreken. Van Gennep zegt zelf vooralsnog geen reguliere mogelijkheden te hebben om Hans in dienst te nemen.

De trajectbegeleider overweegt van Gennep's opmerking en besluit om in een volgend gesprek met Hans de implicaties van de bemiddelingsconstructie WSW- Begeleid Werken te bespreken.

Een maand later heeft de trajectbegeleider een gesprek met Hans. Het gaat goed met Hans op zijn stageplek. Hij heeft ook één dag meegedraaid bij van Gennep's broer en die had gezegd dat Hans het goed had gedaan. Hans is tevreden. De trajectbegeleider heeft vervolgens, ter verbetering van Hans' werk- en bemiddelingsvoorwaarden, de volgende aspecten besproken:

- Hans gaat, in overleg met van Gennep, informatie verzamelen over cursussen die hij eventueel zou kunnen/willen volgen en die in het verlengde liggen van het door hem gekozen beroepsperspectief;
- Hans gaat nadenken over zijn werkbeschikbaarheid op langere termijn (nu slechts twee dagen per week vanwege zijn oma) en hoe deze beschikbaarheid zich verhoudt tot 'de eigen broek ophouden' en iets maken van zijn leven. Kortom: welke keuze maak je daarin voor je toekomst?
- Daarnaast bespreekt de trajectbegeleider met Hans de noodzaak van het aanvragen van het instrument 'Begeleid Werken'. Overwegingen hierbij zijn een kennelijk slechte arbeidsmarkt in die branche met veel Oost-Europeanen die met een goedkope uitzendconstructie worden aangeboden enerzijds en Hans' problematische achtergrond en daaraan voor een werkgever verbonden risico's

anderzijds. Hans ziet het eigenlijk niet zitten dat we 'die ouwe shit' moeten gebruiken om een indicatie WSW- Begeleid Werken te krijgen. De trajectbegeleider stelt daarop voor om 'die ouwe shit' nu maar eens in het voordeel te laten werken en te richten op Hans' eigen doel: het verkrijgen van een constructie waardoor hij op termijn zijn eigen broek kan gaan ophouden en iets kan maken van zijn leven.

Hans denkt na over de onderwerpen en deelt zijn besluiten mee bij een volgend begeleidingsgesprek.

In een volgend gesprek geeft Hans aan dat hij in zijn zoektocht naar een geschikte opleiding heeft geconstateerd dat de markt in de 'groene sector' er inderdaad niet zo goed voor staat en dat cursussen worden afgeblazen vanwege te weinig deelnemers omdat er bijna geen werk in te vinden zou zijn. In overleg met van Gennep heeft Hans desondanks een geschikte opleiding gevonden die op maat kan worden aangeboden. Hans geeft de trajectbegeleider het adres, telefoonnummer en de naam van de contactpersoon/docent. De trajectbegeleider neemt direct contact op met het opleidingsinstituut en maakt een afspraak om samen met Hans langs te gaan en de reële opties te bespreken.

79

Daarnaast heeft Hans besloten om de route 'WSW- Begeleid Werken' te willen nemen en gaat er mee akkoord om voor dat doel een oude psychologisch onderzoeksrapportage beschikbaar te stellen.

Bovendien heeft Hans met zijn oma gesproken over zijn beschikbaarheid. Hans geeft aan dat hij er, als hij een betaalde baan gaat krijgen en een opleiding gaat volgen, geen problemen mee heeft om vier of desnoods vijf dagen per week beschikbaar te zijn. Daarmee zijn Hans' werk- en bemiddelingsvoorwaarden geoptimaliseerd en kan het verdere trajectverloop worden geconcretiseerd en geïmplementeerd.

De trajectbegeleider onderneemt actie om de indicatie WSW-begeleid werken te formaliseren. Hiervoor wordt Hans aangemeld bij het CWI. Dankzij de indicatierapportage van een gespecialiseerd reïntegratiebedrijf werd Hans binnen één maand geïndiceerd. De trajectbegeleider neemt op basis daarvan direct contact op met de consultant van het WSW-bedrijf dat de regeling Begeleid Werken uitvoert en geeft hem tekst en uitleg over Hans alsmede over de trajectdoelen en -ontwikkelingen. De Begeleid Werken-consultant zegt zijn medewerking toe en geeft de ruimte aan waarbinnen de trajectbegeleider zijn bemiddeling richting werkgevers en een eventueel dienstverband in het kader van Begeleid Werken kan vervolgen. Hierdoor kan de 'wachlijst' van de WSW-consultant worden omzeild (waarover eerder werkafspraken zijn gemaakt).

De trajectbegeleider bespreekt met Hans en de docent boomteelt van de vakopleiding (mbo) de mogelijkheid om hem, in het kader van een aangepast BBL-traject (opleiding in de praktijk) op maat, op te leiden tot medewerker boomteelt niveau 2. Daarnaast geeft hij de docent tekst en uitleg over Hans' gebruiksaanwijzing en voorkeuren, met name ook de onmogelijkheid van Hans om in de schoolbanken tussen 16- en 17- jarigen onderwijs te moeten volgen. De docent geeft aan een opleidingsprogramma te kunnen opstellen dat zich nagenoeg volledig in de praktijk kan afspelen. Dit trekt wel een wissel op de rol van het leerbedrijf omdat vooral daar de 'studiepunten' moeten worden behaald. Doordat van

Gennep een gecertificeerd leerbedrijf is, is dat geen probleem. Gezien Hans' opleidingsachtergrond kan Hans in één jaar tijd BBL-niveau 2 behalen en, als hij nog wil doorstuderen, in twee extra jaren niveau 3. Hans geeft tijdens het gesprek te kennen dat hij zichzelf in staat acht om binnen die setting succesvol te kunnen opereren. Op grond van het commitment tussen docent en Hans gaat de trajectbegeleider aan de slag om de financiering van de opleiding te regelen met Hans' contactpersoon van de Sociale Dienst. Deze gaat akkoord, zij werd tussentijds steeds geïnformeerd over Hans' ontwikkelingen.

80

De trajectbegeleider bespreekt met van Gennep de mogelijkheden van een leer- arbeidsovereenkomst in het kader van de opleiding, onder gebruikmaking van het instrument Begeleid Werken. Vanwege het duurzame karakter van de regeling biedt dit prima mogelijkheden voor de werkgever om op basis daarvan met Hans verder te anticiperen op zijn bedrijfsontwikkelingen- en perspectieven. Bovendien maakt die regeling Hans duurzaam goedkoop zonder dat Hans daar zelf last van heeft (hij verdient het gewone CAO-loon). Daarmee is Hans concurrerend met de goedkope uitzendkrachten uit het Oostblok en wordt hij bovendien een gekwalificeerde medewerker in een opleidingsprogramma op maat. Besloten wordt om definitieve afspraken te maken voor een loondienstverband als Hans, de docent van de opleiding en de trajectbegeleider er toch bij zijn als de opleidingsafspraken gemaakt moeten worden.

Hans krijgt dan een dienstverband aangeboden, vooralsnog voor de duur van de leer-arbeidsovereenkomst (1 jaar). Een vervolg wil van Gennep laten afhangen van Hans' prestaties en ontwikkelingen. Binnen één jaar na het trajectintakegesprek treedt Hans in dienst bij van Gennep voor 32 uur per week op basis van een leer- arbeidsovereenkomst onder toepassing van het instrument Begeleid Werken.



# 5 Trajectrealisatie: scholing, zorg en hulpverlening, bemiddeling en begeleidingsplan

## 5.1 Het trajectplan als werkplan

81

In deze fase wordt uitvoering gegeven aan het trajectplan, wanneer dat is goedgekeurd door de opdrachtgever. Zonodig kan het plan op onderdelen, waar nodig en actueel, nog verder geconcretiseerd worden. In het geval het trajectplan zoals dat naar de opdrachtgever wordt gestuurd veel minder uitgewerkt is en zich beperkt tot hoofdlijnen, is nu het moment daar om het alsnog verder te concretiseren (zie 4.2.8). Dit is ook het geval wanneer intake en assessment door een andere trajectbegeleider gedaan worden dan de trajectrealisatie. In dat geval kan de concrete uitwerking van het trajectplan afhankelijk van de afspraken die gemaakt zijn zowel door de eerste als door de tweede trajectbegeleider gebeuren.

Het trajectplan kan gericht zijn op directe bemiddeling naar een betaalde of onbetaalde werkplek, een tussenstap bevatten in de vorm van scholing, zorg of hulpverlening, of een gecombineerd traject zijn waarin verschillende activiteiten parallel lopen. Uiteraard is een trajectplan niet in steen gehakt. Er kunnen in de loop van het traject goede redenen zijn om het plan bij te stellen, bijvoorbeeld vanwege veranderingen in de beschikbaarheid van bepaald aanbod of voortschrijdend inzicht als gevolg van de ontwikkeling van de deelnemer. Het verdient aanbeveling om het plan na iedere tussenstap in het traject opnieuw te bekijken op actualiteit.

De fase wordt afgesloten met het opstellen van een begeleidingsplan ten behoeve van de volgende fase (ontwikkelingsgerichte ondersteuning) of de overdracht aan de nieuwe betaalde of onbetaalde werkomgeving of zorgcontext.

## 5.2 Scholing en werkervaring

Tussenstappen kunnen zeer nuttig zijn, maar moeten geen automatisme zijn. Standaard mensen scholen en/of werkervaring laten opdoen zonder dat duidelijk is in welk kader dat gebeurt en op welke manier dat aansluit bij de deelnemer, leidt hooguit tot beter opgeleide werklozen. Doelgerichtheid staat voorop. Scholing of opdoen van werkervaring moet gericht zijn op het verder ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van beoogd (vrijwilligers)werk. Een doel van tussenstappen kan ook zijn om het beeld van de deelnemer nog verder in te vullen of bepaalde aspecten met de deelnemer nog verder uit te zoeken. Scholing of opdoen van werkervaring vormen dan een voortgezet assessment. In het trajectplan moet gespecificeerd worden wat het doel is van scholing of werkervaring, zodat na afloop ervan geëvalueerd kan worden in hoeverre het beoogde (tussen)doel bereikt is.

Scholing kan een noodzakelijke stap zijn die vooraf gaat aan bemiddeling, bijvoorbeeld omdat eerst kwalificaties behaald moeten worden die voor de beoogde plek nodig zijn, rekenen op een adequaat niveau moet zijn enzovoort. Het verhaal van Abdel in hoofdstuk 2 bevat bijvoorbeeld gerichte scholing gekoppeld aan bemiddeling.

Scholing kan ook parallel lopen aan bemiddeling, in de vorm van een gecombineerd (betaald of onbetaald) werk en scholingstraject, al of niet met werkgarantie. Het gaat om het realiseren van duurzame vormen van maatschappelijke participatie. Dat betekent dat scholing in principe ondersteunend is en niet het hoofddoel – onderwijsparticipatie is immers bijna per definitie niet duurzaam.

82 Veel deelnemers hebben geen goede ervaringen met onderwijs – zij ‘kunnen niet goed leren’ of konden hun draai niet vinden in het onderwijssysteem en zijn zonder diploma van school gegaan. Dit wil niet zeggen dat zij geen opleidingswensen kunnen hebben. Het wil wel zeggen dat goed opgelet moet worden of een bepaalde vorm van scholing bij de deelnemer past.

Veel onderwijs is curriculum- in plaats van leerling-gecentreerd. Binnen die curriculumgerichtheid is het onderwijs dan vaak ook nog meer theoretisch en kennisgericht dan gericht op praktische beroepsvaardigheden. Zeker bij mensen die niet zulke goede ervaringen hebben met een dergelijke vorm van onderwijs – en die op school vaak als ‘lastige leerlingen’ beschouwd werden – is het essentieel dat aangesloten wordt bij hun wensen en motieven, mogelijkheden, competenties en manier van leren. Voorop staat dat de interesse en aandacht van de deelnemer vastgehouden wordt en het leerproces op alle manieren gestimuleerd blijft worden, en niet wat iemand uiteindelijk allemaal moet weten en kunnen (het curriculum). Wat betreft de inhoud van de scholing is essentieel dat deze aansluit op wat van een deelnemer gevraagd wordt op de beoogde (betaalde of onbetaalde) werkplek.

In intake en assessment zal in ieder geval aandacht besteed moeten worden aan de opleidingsgeschiedenis van een deelnemer en een beeld gevormd moeten worden van de manier waarop de deelnemer (wél) leert: de dominante leerstijl en de voorwaarden waaronder hij of zij leert. Ook moet de trajectbegeleider in het assessment de deelnemer laten zien/ervaren dat hij of zij wel degelijk kan leren. Deze zaken zijn van extra groot belang als scholing een expliciet onderdeel uitmaakt van het traject van een deelnemer.

De trajectbegeleider bewaakt samen met de deelnemer de samenhang in de realisatie van de verschillende onderdelen van een traject. In de bemiddeling naar betaald of onbetaald werk is de trajectbegeleider vooral een ‘verkoper’ die de kwaliteiten van een deelnemer bij een werkgever of aanbieder van vrijwilligerswerk in de etalage zet en een beeld schetst van de meerwaarde die een deelnemer kan hebben voor het bedrijf of de organisatie. In de bemiddeling naar scholing is de trajectbegeleider vooral een ‘inkoper’ die op zoek gaat naar relevant scholingsaanbod en die ervoor zorgt dat dit goed aansluit op de vraag van de deelnemer. Dit betekent dat de trajectbegeleider in het kader van scholing een andere rol en positie heeft dan bij bemiddeling naar betaald of onbetaald werk.

De trajectbegeleider zal met onderwijsaanbieders in gesprek moeten gaan om te onderhandelen over de inhoud, het niveau en de (leerling gecentreerde) benadering van de scholing. Het bestaande aanbod moet hiertoe wellicht bijgesteld worden en passend gemaakt worden voor de deelnemer. Ook moet een instroommoment gevonden

worden. Hierbij is van belang dat er geen gat valt in het traject van een deelnemer.

Vanuit het voorgaande intake en assessmenttraject weet de trajectbegeleider waarmee rekening gehouden moet worden en bij welke krachten en mogelijkheden van de deelnemer aangesloten kan worden. Deze informatie wordt overdragen aan de docent, zodat deze hier rekening mee kan houden. Periodiek of wanneer hier aanleiding toe is, wordt er tussen trajectbegeleider en docent overlegd over de voortgang van het traject van de deelnemer.

Naast samenwerking op individueel niveau tussen de trajectbegeleider en de docent is ook samenwerking op organisatieniveau van belang. Hierbij kan gedacht worden aan afspraken over het flexibiliseren of vergroten van het aantal instroommomenten, afstemmen van beleid, methodische benaderingen en werkprocessen en beperken van de wachtlijsten.

83

Opdoen van werkervaring kan in de vorm van een stage, werken met behoud van uitkering of via vrijwilligerswerk (al of niet met een onkostenvergoeding). Net als bij onderwijs hebben deelnemers soms vervelende ervaringen met werken (of met nooit aangenomen worden). Ze vinden zichzelf bijvoorbeeld niet geschikt om voor een baas te werken omdat ze daar tot nu toe nog altijd problemen mee hebben gekregen. Of ze denken dat hun werktempo te laag ligt, waardoor ze uiteindelijk altijd door de mand vallen. Het is belangrijk om goed zicht te hebben op de werkervaringen van deelnemers, niet alleen wat betreft de vaardigheden en kennis die ze daarmee al of niet hebben opgedaan, maar juist ook hun 'sociale werkbeleving'. Negatieve werkervaringen betekenen niet dat een deelnemer niet zou willen werken, al kan dat wel zijn wat iemand in eerste instantie uitstraalt. Het betekent vooral dat bij het zoeken van een stage, werkervarings- of vrijwilligersplek hier goed rekening mee gehouden moet worden en een deelnemer hierin goed begeleid moet worden. Het verhaal van Hans, waarin vanuit een assessment van de huidige vrijwilligersplek een nieuwe stage en een bemiddelingsplaats gevonden is, kan wat dit betreft als voorbeeld dienen.

Het is essentieel dat een werkervaringsplek aansluit bij de deelnemer. In dit geval staat de ontwikkeling van de deelnemer centraal en niet diens productiviteit. Er moet ruimte zijn om te leren van de ervaringen die opgedaan worden. Dat betekent dat er ruimte voor reflectie en experimenteren moet zijn en dat er constructieve feedback gegeven wordt. Het belangrijkste is, net als bij scholing, dat de interesse en aandacht van de deelnemer gewekt en vastgehouden worden. In de bemiddeling naar een stage, werkervarings- of vrijwilligersplek speelt de trajectbegeleider de rol van bemiddelaar en 'verkoper'. Hierop wordt in paragraaf 5.4 uitgebreid ingegaan. Gezien het ontwikkelingsdoel zal de trajectbegeleider met de werkgever of aanbieder van vrijwilligerswerk nog meer dan anders in gesprek moeten gaan over de inhoud, het niveau, de voorwaarden en de begeleiding van het werk. Hiervoor moeten bestaande functies wellicht aangepast worden.

### **5.3 Zorg en hulpverlening**

Hulpverlening en zorg vormen dikwijls een onderdeel van activeringstrajecten gericht op betaald werk of vrijwilligerswerk. In een aantal situaties zullen hulpverlening en zorg het hoofdbestanddeel vormen. In dat geval spreken we van zorgactivering.

Veel deelnemers van activeringstrajecten hebben te maken met persoonlijke en maatschappelijke problemen. Zij hebben dikwijls contact (gehad) met organisaties in de zorg- en hulpverlening. De ondersteuning is vaak vooral gericht op het oplossen van problemen, waarbij niet altijd voldoende aandacht wordt gegeven aan activering en het versterken van de regie (zelfsturing) van de deelnemer. Anderen zijn slechts ten dele geholpen en worstelen nog steeds met verschillende hulpvragen. Sommigen hebben nooit contact gehad met de hulpverlening.

84

In het kader van intake en assessment moet de trajectbegeleider in ieder geval inzicht krijgen in de hulpverleningsvragen en de -contacten die de deelnemer reeds heeft gehad. Dit is niet vanzelfsprekend, mensen schamen zich dikwijls voor hun hulpverleningsproblematiek, ze zijn zich niet altijd bewust van hun persoonlijke hulpvragen of ze kunnen die moeilijk verwoorden. Sommigen zijn teleurgesteld in de hulpverlening, voelen zich niet begrepen, zodanig dat zij weinig verwachtingen hebben en de zin niet inzien om hun persoonlijke problemen te bespreken.

Dit betekent dat de trajectbegeleider extra alert moet zijn, moet investeren in de begeleidingsrelatie met de deelnemer, en moet doorvragen op de persoonlijke hulpvragen en de ervaringen met de hulpverlening. Mensen hebben tijd nodig om vertrouwen te kunnen geven aan de trajectbegeleider, om hun persoonlijke situatie en hulpvragen te bespreken. De positieve benadering in de beginfase, het benadrukken van de sterke kanten (het halfvolle glas), de persoonlijk coachende communicatiestijl zijn hiervoor belangrijke hulpmiddelen (zie hoofdstuk 3). Daarna zal de trajectbegeleider mensen moeten ondersteunen om hun persoonlijke en maatschappelijke problemen onder hun eigen woorden te brengen. Soms is een passende vorm van confrontatie nodig en effectief (zie het verhaal van Pieter in hoofdstuk 5). Hierbij gaat het niet zozeer om het focussen op de afzonderlijke problemen (wat hulpverleners dikwijls doen), maar om de samenhang tussen problemen op verschillende levensgebieden, de wensen en mogelijkheden om hierin verandering te brengen, gebruik te maken van de sterke kanten en ontwikkelingsmogelijkheden.

De trajectbegeleider neemt in het kader van het assessment contact op met relevante hulpverleners, in overleg met de deelnemer. Dit is soms nodig om een beter inzicht te krijgen in de problematiek, zowel de beperkingen als de mogelijkheden tot verandering en verbetering. Ook kan zo nagegaan worden wat de bijdrage is (of kan worden) van de hulpverlening aan andere onderdelen van een activeringstraject, zoals scholing, bemiddeling naar betaald werk of vrijwilligerswerk.

Voor het uitwerken van een trajectplan moet de plaats van de hulpverlening en zorg in het traject bepaald worden, waarbij een aantal strategische overwegingen aan de orde zijn:

- is de hulpverleningsproblematiek beperkt of onder controle en zijn de beperkingen voldoende hanteerbaar in relatie tot een betaalde baan, dan kan de hulpverlening gecombineerd worden met een bemiddelingstraject richting een betaalde baan (zie het verhaal van Marcel in hoofdstuk 3, Hans in hoofdstuk 4, Hetty in hoofdstuk 6)
- indien de persoonlijke en maatschappelijke problemen een dusdanige beperking vormen dat bemiddeling naar betaald werk voorlopig niet mogelijk is, moet in het traject eerst daaraan gewerkt worden. Indien mogelijk kan dat

- gecombineerd worden met een vorm van sociale activering, als opstap naar werk in een latere fase; (zie bijvoorbeeld het verhaal van Pieter in hoofdstuk 6)
- soms is de problematiek dusdanig complex en ernstig dat de meeste aandacht moet gaan naar de hulpverleningsproblematiek. We spreken dan van een zorgtraject, maar zelfs dan kan een combinatie met sociale activering een meerwaarde betekenen, als bijdrage tot de ontwikkeling van de persoon en ondersteuning van het hulpverleningsproces (zie het verhaal van Miep in hoofdstuk 6);
  - het combineren van hulpverlening met arbeidsbemiddeling of sociale activering heeft als meerwaarde dat de trajectklant zich beter kan ontwikkelen. Hierbij moet wel worden nagegaan welke activiteiten kunnen samengaan met het oog op de belastbaarheid van de deelnemer.

Tijdens de realisatie van het trajectplan stelt de trajectbegeleider zich op als coördinator die samen met de deelnemer het verband tussen de afzonderlijke activiteiten bewaakt. Hij volgt de ontwikkelingen op verschillende fronten van nabij, en gaat na wat de invloed van deze ontwikkelingen is op elkaar en op de deelnemer. Vanuit dit perspectief volgt hij niet alleen het hulpverleningsproces, maar informeert hij ook de hulpverlener over ontwikkelingen op andere gebieden.

De trajectbegeleider is tegelijkertijd 'bemiddelaar'. Dit is duidelijk bij de bemiddeling naar betaald werk of vrijwilligerswerk. In deze context kan de trajectbegeleider beschouwd worden als verkoper. Als het gaat om zorg en hulpverlening is de trajectbegeleider vooral inkoper.

De bemiddeling naar hulpverlening is geen vanzelfsprekende zaak. Deelnemers staan niet altijd positief tegenover de hulpverlening en omgekeerd vinden hulpverleners de deelnemers niet altijd de gemakkelijkste klanten. Het hulpverleningsaanbod is dikwijls beperkt: veel organisaties hebben wachtlijsten, er wordt vaak gewerkt met strenge intakecriteria, elke hulpverleningsorganisatie werkt vanuit een eigen visie en benadering die niet altijd aansluit op andere organisaties. De manier van werken van veel hulpverleningsorganisaties staat op gespannen voet met activerende trajectbegeleiding:

- zij zijn productgericht opgezet, gestuurd en gefinancierd (aanbodgericht in plaats van vraaggericht);
- de problemen worden opgeknipt, verkaveld over meerdere organisaties, met een verkokering waardoor samenhang ontbreekt en ook moeilijk te realiseren is.

Dit betekent dat de trajectbegeleider dikwijls in gesprek moet treden met de hulpverlener, moet gaan onderhandelen om het bestaande aanbod wat bij te stellen, meer passend te maken voor het concrete ontwikkelings- en reïntegratieperspectief van de deelnemer. Hierbij gaat het niet alleen om de inhoud van de hulpverlening, maar ook om de individuele, vraaggerichte benadering van de deelnemer. Vanuit het assessment en zijn eigen relatieopbouw weet de trajectbegeleider wat negatief werkt bij de deelnemer en wat juist positief werkt. Deze informatie is van essentieel belang en wordt overdragen aan de hulpverlener, zodat deze hier rekening mee kan houden.

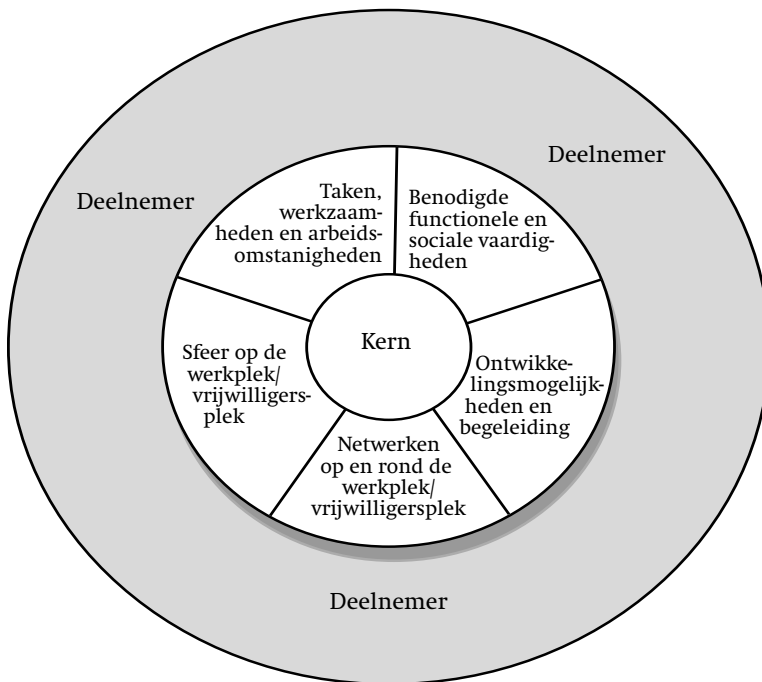
Ook nadat een (duurzame) vorm van maatschappelijke participatie gerealiseerd is, kan hulpverlening een belangrijke ondersteunende rol spelen. Dit moet niet altijd intensief zijn, maar beschikbaarheid van de hulpverlening kan een meerwaarde zijn, zowel voor de deelnemer, de werkgever als de trajectbegeleider.

Naast samenwerking op persoonlijk niveau tussen de trajectbegeleider en de hulpverlener is ook samenwerking op organisatieniveau van belang, door afspraken te maken tussen reïntegratiebedrijven, activeringsorganisaties en hulpverlenings- en zorginstellingen. Hierbij kan gedacht worden aan het beperken van de wachtlijsten, het beter afstemmen van methodische benaderingen en werkprocessen, afstemmen van beleid rond specifieke problematieken. Op uitvoeringsniveau kan de samenwerking worden versterkt door gezamenlijke werkbesprekingen te organiseren rond concrete activeringstrajecten.

### 5.4 De bemiddeling naar betaald of onbetaald werk: centrale begrippen

In de assessmentfase draaide het om de deelnemer. In de bemiddelingsfase krijgt de trajectbegeleider er een klant bij: de potentiële werkgever of aanbieder van vrijwilligerswerk. Op een vergelijkbare manier als bij de deelnemer gedaan is, wordt nu een beeld gevormd van de beoogde werkgever/aanbieder en de werkplek/vrijwilligersplek. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een variant van figuur 4.1 (het 'vliegwiel' van de deelnemer).

Figuur 5.1



In het zoekprofiel wordt een beoogde soort werkplek beschreven in termen van figuur 5.1:

- wat voor soort taken en werkzaamheden wil een deelnemer graag doen?
- welke vaardigheden wil de deelnemer graag in kunnen zetten?
- welke ontwikkelingsmogelijkheden zoekt de deelnemer?
- hoe moet de sociale omgeving op de werkplek er ongeveer uitzien?
- wat voor sfeer of organisatiecultuur zoekt de deelnemer?
- wat is hierin het meest centraal voor de deelnemer? Wat is essentieel, wat wenselijk en wat mooi meegenomen?

Op basis van dit zoekprofiel wordt er een baan of vrijwilligersplek gezocht. Wanneer er een plek gevonden wordt (zie paragraaf 5.5), worden de wensen van de werkgever of aanbieder in kaart gebracht en vertaald naar taken en werkzaamheden die gevraagd worden en arbeidsomstandigheden die geboden worden. Vervolgens gaat het om de functionele en sociale vaardigheden die gevraagd worden, de ontwikkelingsmogelijkheden en begeleiding die geboden kunnen worden en de ontwikkeling die vanuit het bedrijf of de organisatie gevraagd worden met het oog op ontwikkelingen in het werk, het in kaart brengen van het netwerk (collega's, leidinggevenden, klanten, leveranciers) op en rond de werkplek en de sfeer op de werkplek. In deze werkplekanalyse wordt figuur 5.1 ingevuld voor de concrete werkplek. Deze werkplekanalyse is aanzienlijk minder uitgebreid dan het assessment van de deelnemer. Het doel is om systematisch na te gaan in hoeverre er een match gemaakt kan worden tussen de deelnemer en de potentiële werkplek. Op basis van de werkplekanalyse wordt daarom een functieprofiel opgesteld. Hierin worden de verschillende aspecten van de werkplek kort en kernachtig beschreven en wordt ook aangegeven wat de kern van het werk is, wat echt essentieel is op die specifieke werkplek. Op basis hiervan wordt geprobeerd een match te maken. Deze zal nooit volledig zijn. Er zal altijd enig verschil zijn tussen de ideale werkplek (zoekprofiel) en de concrete werkplek (werkplekanalyse). In de matching kan geprobeerd worden de werkplek zoveel mogelijk aan te passen in de richting van een voor de deelnemer ideale werkplek. Wat vervolgens overblijft (daar waar de match niet helemaal klopt) zijn aandachtspunten voor coaching op begeleiding op de werkplek.

87

## 5.5 De bemiddeling: het proces

### Jobfinding

Voor het zoeken van een betaalde of onbetaalde werkplek wordt in eerste instantie gekeken naar de deelnemer en zijn of haar natuurlijke netwerk. Welke werkgevers en/of organisaties waar vrijwilligerswerk gedaan kan worden kent de deelnemer? Welke mensen uit zijn of haar netwerk hebben een baan, of kennen bedrijven, werkgevers of organisaties waar vrijwilligerswerk gedaan kan worden? Wat kunnen deze mensen vertellen over het bedrijf of de organisatie en over het werk dat daar gedaan wordt? Het verhaal van Hans is een voorbeeld van een deelnemer die zelf naar mogelijke banen zoekt.

In tweede instantie wordt voor het zoeken van een werkplek gebruik gemaakt van het (professionele) netwerk van de trajectbegeleider: werkgeverscontacten, werkgeversken-

nis die aanwezig is bij collega's, scholingsorganisaties, de sociale werkvoorziening enzovoort. Via netwerkcontacten kan meestal ook achtergrondinformatie over een bedrijf of organisatie gekregen worden. Dit is een voordeel in het contact leggen, omdat daarin gebruik gemaakt kan worden van kennis over het bedrijf of de organisatie.

In laatste instantie kan ook gebruik gemaakt worden van vacaturebanken van het CWI, van uitzendbureaus, brancheorganisaties, vrijwilligerscentrales enzovoort. Het nadeel hiervan is dat hierin meestal weinig achtergrondinformatie over een werkplek te vinden is, zodat contact leggen een hoger trial-and-error gehalte heeft.

In praktijk blijken de meeste banen 'via via' gevonden te worden. Slechts een minderheid van de vacatures wordt 'officieel' ergens aangemeld.

88

### **Telefonisch contact**

Over het algemeen wordt het eerste contact met een werkgever of organisatie waar een deelnemer vrijwilligerswerk zou kunnen gaan doen telefonisch gelegd. Het is belangrijk dat er contact gelegd wordt met degene die binnen het bedrijf of de organisatie beslissingen kan nemen over het aannemen van personeel of vrijwilligers. Dit eerste contact zal in de meeste gevallen van korte duur moeten zijn, zeker bij bedrijven. De werkgever of organisatie moet er niet het beeld aan overhouden dat de bemiddeling en mogelijke plaatsing een zwaar beslag legt op zijn schaarse tijd. De inzet is om de werkgever of organisatie te informeren, om interesse te wekken voor de deelnemer en om tot een afspraak voor een oriënterend gesprek te komen. Zodra er een afspraak gemaakt is, wordt het gesprek beëindigd. Het kan goed werken om het telefoongesprek te voeren in aanwezigheid van de deelnemer. Dit dwingt de trajectbegeleider om de deelnemer goed te introduceren en de deelnemer merkt hoe de trajectbegeleider over hem of haar praat en zich inzet. Dit kan bijdragen aan de motivatie van de deelnemer.

Het proces van het benaderen van potentiële werkgevers of aanbieders van vrijwilligerswerk is over het algemeen kritischer bij bedrijven in de profit sector dan voor non-profit instellingen. Ook kunnen er verschillen zijn in cultuur en manier waarop er gecommuniceerd wordt. In methodische zin maakt het echter geen verschil.

Wanneer het gaat om een werkgever of organisatie die bekend is bij de trajectbegeleider of zijn of haar collega's (en vice versa) kan het gesprek heel kort gehouden worden: "Ik heb hier Hetty naast me zitten die naar mijn mening bij u zou passen. Ik zou daar graag eens met u over van gedachten willen wisselen." Een lang verhaal zou een bezoek overbodig maken, terwijl juist vertrouwen tussen mensen daar groeit waar men elkaar heeft gezien.

Wanneer het gaat om een werkgever of organisatie die helemaal nieuw is voor de trajectbegeleider en zijn of haar collega's is het belangrijkste doel het maken van een afspraak voor een oriënterend bedrijfsbezoek. De directe aanleiding daarvoor kan een concrete deelnemer zijn, maar in het telefoongesprek kan het beter zijn om niet over één concrete deelnemer te spreken, maar over meerdere deelnemers die mogelijk geschikt zijn.

De werkgever of activiteiten aanbieder moet weten wie hij aan de telefoon heeft en in welk kader er met hem gepraat wordt: bemiddeling en begeleiding van mensen naar



betaald of onbetaald werk. De trajectbegeleider geeft aan wat zijn manier van dienstverlening inhoudt: “Ik heb contact met gemotiveerde deelnemers, mensen met mogelijkheden. Voor ik ga bemiddelen zoek ik eerst contact om te onderzoeken wat de behoeften zijn. In aansluiting op deze behoeften organiseer ik een contact tussen activeringsplek en deelnemer. Ik ga daarbij niet over één nacht ijs. Van de deelnemer zijn mij zowel de kwaliteiten als de beperkingen bekend. Ik zoek uitsluitend plekken waar de deelnemer een meerwaarde kan betekenen. Zodoende worden risico's zoveel mogelijk uitgesloten. Zo nodig verleen ik extra ondersteuning in de inwerkperiode: financiële middelen, extra scholing, extra begeleiding”.

Als het goed is wordt het eerste telefonisch contact afgesloten met de afspraak dat de trajectbegeleider naar het bedrijf of de organisatie komt voor een oriëntatiegesprek met de werkgever.

89

### **Het oriëntatiegesprek**

In het oriëntatiegesprek wordt wederzijds nader kennis gemaakt. Wanneer het om een nieuw bedrijf gaat, gaat de deelnemer meestal niet mee (zie bijvoorbeeld het verhaal van Hans). Als de trajectbegeleider het bedrijf goed kent kan de deelnemer soms wel mee op oriënterend bezoek (zie bijvoorbeeld het verhaal van Hetty).

De trajectbegeleider laat de werkgever of aanbieder een korte introductie geven over het bedrijf of de organisatie en mogelijk ook al de werk- of activeringsplek, waarna de trajectbegeleider zijn eigen dienstverlening concreter kan toelichten, inspelend op de belangen en de vraag van de werkgever of aanbieder.

Het is voor de trajectbegeleider van belang een helder beeld te krijgen van de activeringsplek. Om een duidelijk beeld te krijgen vraagt de trajectbegeleider om een rondleiding. Het is vrijwel nooit een probleem voor de werkgever of activiteitsaanbieder om tijd vrij te maken voor zo'n rondgang. De trots de werk- of activeringsplek te kunnen laten zien is een bijna altijd aanwezige drijfveer.

De trajectbegeleider probeert zicht te krijgen op de wensen en motieven van de werkgever. Hij probeert met de werkgever mee te denken over mogelijke problemen en oplossingen binnen het bedrijf of de organisatie. Spelen er bepaalde personeelsproblemen? Blijven er bepaalde taken liggen omdat er geen geschikt personeel of geen geschikte vrijwilligers voor te vinden zijn of omdat de uitvoering te kostbaar is? En wat voor personeel of vrijwilligers zoekt de werkgever eigenlijk? De gemiddelde werkgever zoekt meestal geen deelnemer 'met diploma x, leeftijd y en werkervaring z', maar 'iemand die wel van doorzetten moet weten, tegen een grap kan en niet raar op moet kijken als hij kritiek krijgt; en oh ja .... hij moet er natuurlijk ook wel een beetje uitzien'. Al pratend en rondlopend in het bedrijf of de organisatie kan de trajectbegeleider zich tegelijkertijd een beeld vormen van aard en inhoud van het werk, de sfeer van het bedrijf of de organisatie (netjes of juist niet; stil of rumoerig; geordend of rommelig; formele of informele omgang; directe of indirecte communicatie enzovoort). Kortom: zich een beeld van een potentiële werkplek of vrijwilligersplek (zie figuur 5.1) vormen.

Op basis van dit beeld kan de trajectbegeleider kijken of het bedrijf of de organisatie inderdaad past bij zijn of haar deelnemer(s).

Aansluitend op het verhaal van de werkgever of activiteitsaanbieder licht de

trajectbegeleider de bijdrage toe die hij of zij kan leveren aan het oplossen van de personeelsproblemen van de werkplek of activeringsplek.

Na eerst gecheckt te hebben of de werkgever of activiteitenaanbieder de manier van werken ziet zitten, verlegt de trajectbegeleider de aandacht naar de deelnemer. Hij brengt de deelnemer voorlopig als een mogelijke optie. De trajectbegeleider schetst een beeld waarom de deelnemer op die plek zou voldoen, veegt eventuele risico's daarbij niet onder het vloerkleed. Op basis van realistische argumenten wordt de optie besproken. Het is belangrijk dat de trajectbegeleider probeert de werkgever mee te laten denken over de mogelijkheden van de deelnemer, zodat deze betrokken raakt bij die deelnemer.

90 De trajectbegeleider denkt mee met de werkgever of aanbieder van vrijwilligerswerk. Wanneer deze bezwaren aanvoert is dat in eerste instantie een goed teken: er is interesse. Voor het omgaan met bezwaren zijn er een aantal effectieve reacties:

- een zakelijke opstelling (blijf rustig, wordt niet emotioneel, vat bezwaren niet persoonlijk op);
- pas de trits Herkennen-Erkennen-Verkennen toe: herken de signalen van de ander, erken de weerstand (door de rol van 'neutrale getuige' te kiezen), en nodig de activiteitenaanbieder uit de door hem de geuite bezwaren nader te preciseren; op basis daarvan kunnen tegenargumenten worden geplaatst;
- maak gebruik van objectiveren: interpretaties worden door beide partijen zoveel mogelijk vertaald in feiten;
- maak gebruik van individualiseren: de deelnemer is een concreet persoon met sterke en zwakke punten, die meerwaarde heeft voor een concrete plek; zolang als hij als vertegenwoordiger van een groep wordt beschouwd (generaliseren) heeft hij niet de kans zich te laten gelden. Niet effectieve reacties zijn: negeren; ontkennen; bestrijden; en beleren.

Een geslaagd bezoek aan de activeringsplek wordt afgerond met een afspraak voor een plaatsingsgesprek, dat de deelnemer met de activiteitenaanbieder gaat voeren.

In het geval er geen sprake was van een acute mogelijkheid van een werk- of activeringsplek, dan levert een goed verlopen bezoek twee resultaten op:

- de trajectbegeleider heeft een duidelijker inzicht voor mogelijke toekomstige plaatsingen;
- de werkgever of activiteitenaanbieder is overtuigd van de professionaliteit van de trajectbegeleider en van de kwaliteit van diens dienstverlening, waardoor werkgever/activiteitenaanbieder en trajectbegeleider tot elkaars netwerk gaan behoren.

### **Toetsing en bemiddeling**

Na het oriëntatiegesprek koppelt de trajectbegeleider de verkregen informatie terug naar de deelnemer. Samen beslissen zij of er verder wordt gegaan of niet. Als eenmaal vastgesteld is dat de baan of vrijwilligersplek geschikt is, wordt een bemiddelings- of sollicitatiegesprek georganiseerd. De trajectbegeleider bereidt het sollicitatiegesprek met de deelnemer voor: wat wil de deelnemer vragen en vertellen aan de werkgever? Wat zijn de belangrijkste dingen waarop de deelnemer kan letten in het bedrijf of de organisatie, zodat hij straks een goede afweging kan maken? Er worden ook afspraken

gemaakt over de punten, waarop de trajectbegeleider ondersteuning zal bieden tijdens het gesprek. In dit gesprek mag de trajectbegeleider zo nodig de regie overnemen van de deelnemer. In het plaatsingsgesprek telt het resultaat en niet het proces. De ontwikkeling van de presentatiekwaliteiten van de deelnemer (die van belang zijn voor het sollicitatiegesprek) is meestal ook niet zo belangrijk voor het werk dat de deelnemer straks gaat doen.

Het slagen van het eerste contact tussen deelnemer en werkgever staat of valt vanuit de trajectbegeleider gezien met een goed assessment en een goede voorbereiding. De trajectbegeleider moet overtuigd zijn van de kernkwaliteiten van de deelnemer (assessment) en hij moet helder hebben hoe hij die kernkwaliteiten aan de betreffende werkgever wil presenteren. Hiertoe kan de trajectbegeleider voor zichzelf een monoloog voorbereiden.

91

Daarbij zijn drie aspecten van belang. Ten eerste heeft bluffen geen zin. Als de trajectbegeleider een te mooi beeld van de deelnemer schetst, zal dat in een later stadium onherroepelijk tot problemen leiden. Ten tweede moet het niet gaan om een algemeen verhaal, maar om concrete voordelen voor de werkgever (een goede selectie bespaart tijd, er worden alleen gemotiveerde deelnemers bemiddeld die passen bij het bedrijf of de organisatie, ondersteuning bij de inwerkperiode is mogelijk) en om een concrete deelnemer. Werkgevers denken doorgaans in groepen werkzoekenden en de bedrijfsrisico's die voor henzelf aan deze groepen verbonden zijn. Langdurig werkzoekenden zijn ongemotiveerd, hebben geen werkritme en moeten langdurig ingewerkt worden. Mensen met een handicap en/of een WAO-verleden zijn vaak ziek en kosten veel geld als ze uitvallen. Mensen met een lage sociale achtergrond zijn agressief, onberekenbaar en een slecht visite-kaartje voor het bedrijf. Het heeft weinig zin om het gesprek hierover aan te gaan op dit algemene niveau. Het gesprek moet niet gaan over 'een deelnemer met een WAO-verleden', maar over 'Pieter, die last heeft van zijn been, maar in uw organisatie prima allerlei voorkomende klussen zou kunnen doen'.

Ook de informatie over trajectbegeleiding moet niet algemeen, maar specifiek zijn. Niet 'ik kan als trajectbegeleider begeleiding leveren', maar 'Pieter moet wel leren om voor zichzelf op te komen en op een normale manier sociale contacten te leggen. Dat bijspijkeren kan ik doen'.

Ten derde moet de trajectbegeleider aansluiten bij het perspectief van de werkgever, wiens primaire taak het is een bedrijf of organisatie draaiende te houden. Dat laatste is dus ook de ingang om hem te benaderen. De mededeling 'ik ben op zoek naar een geschikte baan of vrijwilligersplek voor mijn deelnemer en denk aan uw bedrijf of organisatie', wordt gedaan vanuit het perspectief van de trajectbegeleider. Vanuit het perspectief van de werkgever gaat het er om dat hij 'aan Pieter een ontzettend gemotiveerde deelnemer zou kunnen hebben'. Ook trajectbegeleiding en eventuele begeleiding op de werkplek of vrijwilligersplek moet aangeboden worden vanuit het perspectief van de werkgever of de organisatie: het op maat inpassen en begeleiden van een deelnemer in het bedrijf of de organisatie. Daaraan verbonden omvat het pakket ook de afhandeling van aan deze inpassing en begeleiding verbonden administratieve rompslomp, omdat het werkgevers zelf vaak ontbreekt aan de tijd en deskundigheid om dat te kunnen doen.

Het bemiddelings- of sollicitatiegesprek biedt de mogelijkheid voor wederzijdse kennismaking tussen werkgever en deelnemer. Eventueel kan het gesprek gekoppeld wor-

den aan een rondleiding door het bedrijf of de organisatie. De deelnemer krijgt dan zelf een indruk van het werk, de werkgever, de taken, de collega's en/of (andere) vrijwilligers en de werksfeer. Op basis hiervan kan de deelnemer definitief beslissen of hij of zij in dit bedrijf of deze organisatie wil werken. De werkgever krijgt een indruk van de deelnemer. Op basis hiervan kan hij definitief beslissen of hij hem wil aannemen. Indien mogelijk worden afspraken gemaakt over de plaatsing: over een voorafgaande stageperiode, een eventuele proefperiode, over arbeidstijden, over begeleiding en over het contract. De trajectbegeleider observeert het verbale en non-verbale gedrag van deelnemer en werkgever of aanbieder en springt waar nodig in: om onhandige uitingen van de deelnemer te compenseren of om te reageren op weerstanden van de werkgever of aanbieder. Op twijfels bij de werkgever kan behalve door normaliseren, objectiveren en individualiseren ook gereageerd worden door specifieke bemiddelingsinstrumenten voor te stellen: beginnen met een stage (werken met behoud van uitkering), extra scholing/begeleiding, loonkostensubsidies en dergelijke.

### **Proefperiode**

De laatste stap voor een definitieve bemiddeling (het tekenen van een arbeids- of vrijwilligersovereenkomst) kan een voorafgaande stage- of proefperiode zijn, waarin zowel de deelnemer als de werkgever of aanbieder van vrijwilligerswerk kunnen ervaren of het inderdaad een geslaagde bemiddeling is. Door alvast daadwerkelijk aan de slag te gaan kan ook nagegaan worden of de deelnemer eventueel nog vaardigheden moet ontwikkelen en op welke manier dat kan.

### **Opstellen algemeen begeleidingsplan**

Wanneer de bemiddeling geslaagd is, stelt de trajectbegeleider een algemeen begeleidingsplan op. Dit plan is een verdere uitwerking van het trajectplan. De aanvulling en verdere concretisering gebeurt vanuit de vraag op welke punten er sprake is van een goede match en wat nog overbruggingspunten zijn. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de twee 'vliegwielen' (zie figuren 4.1 en 5.1). Deze worden als het ware op elkaar gelegd. Aspecten waarop geen volledige match gemaakt kan worden, zijn aandachtspunten voor begeleiding. Daarnaast zijn er uiteraard aandachtspunten voor begeleiding die voortvloeien uit het assessment.

In het assessment zijn aandachtspunten geformuleerd op basis van wensen en motieven van een deelnemer in relatie tot zijn of haar vaardigheden en in de persoon gelegen factoren, manier van leren, sociale achtergrond en netwerken en sfeer en persoonlijkheid. Het gaat hier om begeleidingsdoelen die samenhangen met de deelnemer als persoon. In de bemiddeling wordt gezocht naar een werkplek die aansluit bij de kern van een deelnemer en waarin deze begeleidingsdoelen geconcretiseerd kunnen worden.

Begeleidingsdoelen moeten betrekking hebben op zaken die belangrijk zijn in het leven van de deelnemer; ze moeten aansluiten bij zijn of haar wensen en motieven, kracht en persoonlijkheid. Begeleidingsdoelen moeten ook aansluiten bij zaken die belangrijk zijn op de werkplek.

Het begeleidingsplan vervult een aantal functies:

- De deelnemer krijgt door middel van dit plan inspraak en inzicht in de doelen, opbouw en werkwijze van begeleiding. Dit inzicht vormt een voorwaarde om de regie zoveel mogelijk bij de deelnemer te leggen.
- Het plan dwingt de trajectbegeleider tot het expliciteren van zijn werkwijze. Door het inbouwen van een bezinningsmoment wordt zoveel mogelijk gewaarborgd dat er vanaf het begin zorgvuldig en ontwikkelingsgericht met een deelnemer omgegaan wordt. Ook kan zo voorkomen worden dat een trajectbegeleider ondoordacht in valkuilen stapt en fouten maakt die later moeilijk te herstellen zijn. Het plan levert vervolgens een praktische leidraad op tijdens begeleiding. Het plan is uitgangspunt voor regelmatige evaluatie en eventuele aanpassingen in de begeleiding.
- Het plan biedt anderen op en rond de werkplek (werkgever, werkbegeleider, collega's) aandachtspunten en houvast voor de begeleiding van de deelnemer. Ook kunnen anderen door middel van dit plan op de hoogte gehouden worden van de begeleidingsactiviteiten van de trajectbegeleider.
- Met het plan kan overdracht gerealiseerd worden aan een eventuele (professionele) vervanger of opvolger van de trajectbegeleider.
- Het plan vormt de basis voor, en verantwoording van de financiering van de (professionele) begeleiding.

93

## 5.6 Ontwikkelingsgerichte ondersteuning, loopbaanbegeleiding en nazorg

In deze laatste fase moeten de vruchten geplukt gaan worden van alle voorgaande inspanningen. Als het goed is, is in de voorgaande fasen een (hopelijk duurzame) plaatsing gerealiseerd en kan het leerproces van de deelnemer nu geconsolideerd worden, omdat dit leerproces nu hoofdzakelijk in het nieuwe natuurlijke netwerk van de deelnemer ingebed is. Het natuurlijke netwerk is een krachtige leeromgeving, c.q. moet een moet een krachtige leeromgeving worden.

De *ontwikkelingsgerichte ondersteuning* is erop gericht om de voorwaarden en instrumenten voor dit leerproces te realiseren. Dit wordt uitgewerkt in het begeleidingsplan.

De doelstellingen van de begeleiding op de werkplek zijn:

- een deelnemer leren functioneren op een werkplek, als uitvoerder van een specifieke functie en als onderdeel van de organisatie als geheel. Het gaat vooral om het verder ontwikkelen van functionele en sociale vaardigheden, en in dat kader ook cognitieve, emotionele/affectieve en communicatieve vaardigheden;
- het bieden van ondersteuning en eventueel een voorbeeldfunctie aan de werkgever en collega-werknemers of andere vrijwilligers.
- bijdragen aan de uiteindelijke verdere integratie en emancipatie van de deelnemer.

Het algemene *begeleidingsplan* dat is opgesteld als afsluiting van de bemiddelingsfase wordt nu nader ingevuld. In een nadere werkplekanalyse wordt nagegaan hoe op de werkplek met de begeleidingsdoelen aan de gang gegaan kan worden: wie zijn er op die werkplek aanwezig en wanneer, in hoeverre kunnen zij de deelnemer begelei-

den en op welke punten? Welke ondersteuning hebben zij hierbij nodig? Welke ondersteuning moet de trajectbegeleider zelf bieden? Aan welke werktaken kan dit opgehangen worden?

Er zijn, als het om de inhoud van het plan gaat, altijd meerdere invalshoeken aan de orde: dat wat vanuit de deelnemer, en dat wat vanuit de werkplek gezien vereist, mogelijk en wenselijk is. Een bepaalde vaardigheid, die in eerste instantie niet direct vereist is voor het uitvoeren van de functie, kan toch onderdeel vormen van het begeleidingsplan, omdat dat voor de ontwikkeling (en emancipatie) van de deelnemer nastrevenswaardig is.

94 Het begeleidingsplan bevat doelstellingen ten aanzien van functionele en sociale vaardigheden, cognitieve, emotionele/affectieve en communicatieve vaardigheden, en de rol van de deelnemer in de natuurlijke netwerken in de werksituatie (en eventueel daarbuiten).

De vertaling van deze doelstellingen in tussenstappen en daarbij behorende subdoelen, en een verdere fasering vindt plaats aan de hand van exemplarische thema's. Aan de hand van het exemplarische thema moet de deelnemer dingen kunnen leren die hij nodig heeft voor zijn huidige werksituatie, maar ook dingen die hij in andere (werk)situaties zou kunnen gebruiken. Het gaat dus om arbeidshandelingen en vormen van communicatie die op de werkplek of vrijwilligersplek gevraagd worden en die de deelnemer nèt wel kan uitvoeren, maar waarin hij nog veel kan leren.

De praktische vormgeving van de begeleiding kan zeer uiteenlopend zijn, afhankelijk van de begeleiding die vanuit de werkgever wel of niet geboden kan worden en afhankelijk van de leerstijl van de deelnemer (zie paragraaf 3.2.3).

*Loopbaanbegeleiding* is erop gericht om ook op langere termijn ervoor te zorgen dat de deelnemer op de juiste plek zit. De werksituatie kan na verloop van tijd van grote invloed zijn op de deelnemer. Eerder geformuleerde wensen en motieven kunnen veranderen, bijvoorbeeld doordat de deelnemer bepaalde taken in de vingers krijgt en hogere ambities ontwikkelt. Wensen en motieven kunnen ook veranderen doordat de deelnemer in de werksituatie met nieuwe mogelijkheden geconfronteerd wordt en doordat hij inmiddels geleerd heeft dat hij zelf ook keuzes kan maken ten aanzien van die mogelijkheden. Ook aspecten als zelfverzekerdheid en opvattingen over de eigen persoonlijkheid kunnen na verloop van tijd veranderen. Des te sterker de werkplek bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van integratie en emancipatie, des te groter kunnen deze veranderingen zijn. Om er voor te zorgen, dat de persoon ook op langere termijn op de juiste plek zit en dat de doelstellingen ook op langere termijn gerealiseerd worden, is het van belang om deze veranderingen te volgen en zo goed mogelijk te vertalen in de loopbaan van de deelnemer (en naar andere levensterreinen).

Dit betekent, dat de begeleiding een dynamisch en flexibel karakter moet hebben. Er moet gekeken worden naar de ontwikkeling die de deelnemer doormaakt. Het begeleidingsplan is hiervoor een goed instrument.

Het uiteindelijke doel van ontwikkelingsgerichte ondersteuning en loopbaanbegeleiding is dat de trajectbegeleider zichzelf overbodig maakt. Waar in het begin van het traject het op gang brengen van een leerproces bij de deelnemer één van de belangrijkste doelen is, is aan het eind van het traject het belangrijkste doel dat de deelnemer ook de regio voert over zijn of haar eigen leerproces: leren leren. Dat betekent dat aan

het eind van het traject de trajectbegeleider met de deelnemer reflecteert op het verloop van dat leerproces, en probeert samen met de deelnemer de voorwaarden te creëren voor de deelnemer om dat leerproces zelfstandig voort te zetten. Het betekent ook dat de begeleiding afgebouwd wordt. Bij wijze van nazorg kan ook na afloop van het traject incidenteel een gesprek met de (ex-)deelnemer gevoerd worden als deze aangeeft daar behoefte aan te hebben. Ook wanneer zich na verloop van tijd onverhoopt problemen voordoen kan het raadzaam zijn daar toch aandacht aan te besteden, ondanks dat het traject wellicht eigenlijk al beëindigd is. Voorkomen is immers beter dan genezen.





# 6 Trajectbemiddeling in de praktijk

## 6.1 Inleiding

97

In aansluiting op het vorige hoofdstuk en als afsluiting van dit methodiekboek beschrijven we drie concrete bemiddelingstrajecten. Hierbij wordt het totale traject beschreven, waarbij principes en aandachtspunten uit voorgaande hoofdstukken in het verhaal aan de orde komen:

- *de ondersteunende maar ook confronterende begeleidingsmethodiek, gericht op het vergroten van het zelfsturend vermogen van de deelnemer;*
- *het assessment gericht op verschillende levensgebieden, zichtbaar maken van vooral de sterke punten en de kracht van de deelnemer, maar ook de beperkingen;*
- *de trajectrealisatie waarbij verschillende activiteiten worden gecombineerd en verschillende andere actoren betrokken worden.*

We hebben gekozen voor drie verschillende activeringsperspectieven, die voor een deel in combinatie met elkaar worden gehanteerd.

In het verhaal van Pieter (6.2) gaat het om een sociaal activeringstraject in combinatie met hulpverlening, waarbij doorstroming naar werk in een latere fase een optie is.

Bij Miep (6.3) gaat het om een traject met veel hulpverleningsaspecten, waarbij vrijwilligerswerk zinvol wordt ingezet in aansluiting met de wensen en motieven van de deelnemer.

Bij Hetty (6.4) gaat het om een arbeidsbemiddelingstraject, waarbij hulpverlening tijdens en nadien een belangrijk onderdeel vormt.

Deze trajectbeschrijvingen laten duidelijk de relatie zien tussen het brede en verdiepend assessment (zowel de sterke punten als beperkingen) en de invulling van het bemiddelingsperspectief. De onderdelen van het traject vormen één samenhangend geheel, gekoppeld aan de wensen en motieven van de deelnemer en de mogelijkheden om een verbeterd en meer duurzaam levensperspectief te realiseren.

Om wat nu volgt goed te kunnen volgen is het goed om even de beginsituatie van deze drie deelnemers, zoals beschreven in hoofdstuk 2, opnieuw te memoreren.

## 6.2 De bemiddeling van Pieter

### Intake en assessment

Pieter heeft zich aangemeld bij de trajectbegeleider, omdat hij na een nieuwe mislukking op een vrijwilligersplek een andere vrijwilligersbaan wil gaan doen. Hij voelt de druk van de sociale dienst, maar wil vooral voor zichzelf een meer gewaardeerd leven.

De trajectbegeleider kent Pieter en wil in eerste instantie niet onmiddellijk opnieuw een vrijwilligersplek gaan regelen. Het is al verschillende keren misgelopen en dat wil hij deze keer zoveel mogelijk proberen te vermijden. Daarom kiest hij nu een intensievere aanpak, door:

- *Pieter te confronteren met gebeurtenissen in voorbije trajecten en samen met hem meer inzicht te ontwikkelen in achterliggende motieven en factoren die leiden tot succes en mislukking in het traject, en die van belang zijn voor gedragsverandering.*
- *Laagdrempelig te werken, iedere nieuwe activiteit grondig te bespreken, aan te sluiten op wat haalbaar is en prioritair voor Pieter, stap voor stap te werken aan een versterking van het zelfvertrouwen.*
- *Een vorm van ondersteunende hulpverlening te zoeken die past bij de situatie van Pieter.*

98

De trajectbegeleider heeft tijdens deze assessmentfase wekelijks contact, waarbij de volgende kwesties zijn besproken, in samenhang met concrete activiteiten:

- Pieter wil op graag op korte termijn bemiddeld worden naar vrijwilligerswerk. Pratend over de toekomst geeft hij aan later opnieuw betaald werk te willen gaan doen als schilder of als chauffeur. Hij wil het liefst werk doen waar hij met anderen moet samenwerken. Het liefst wil hij weer zoveel plezier hebben in zijn werk en met collega's als hij voorheen had, toen hij nog werkte. Voor hem is het belangrijk om contacten op te doen op zijn werk en met collega's dingen te ondernemen. Werken is ook een manier om problemen thuis te ontlopen, zijn depressieve moeder, de conflicten met zijn broer. Diep in zijn hart wil hij graag een vriendin, werk en een gezin stichten.

Pieter was volgens hem vroeger goed in zijn werk als schilder, hij leverde steeds goed werk af. Hij werkte vooral als schilder in de nieuwbouw met een aantal collega's en ook mensen uit andere vakgebieden. Met zo'n ploeg werken heeft hij erg prettig ervaren ze maakten veel lol samen en konden samen ook hard werken om de klus op tijd klaar te hebben. Zij dronken ook een biertje met elkaar en zagen elkaar ook in de vrije tijd om naar voetbalwedstrijden en dergelijke te gaan. Hij was relatief vrij in zijn werk, er waren niet steeds allerlei mensen die hem op de vingers keken. Daarom wil hij niet bij mensen thuis schilderen, hij vindt dat zij dan zo zeuren. Pieter denkt wel te kunnen werken als schilder, ook al loopt hij wat moeilijk. Hij kan zijn been wel langdurig belasten.

Door dit verhaal krijgt de trajectbegeleider een concreter beeld over Pieter als persoon, zijn motieven, welk soort werk bij hem past, maar vooral ook de omgeving van het werk is voor Pieter een essentiële factor die invloed heeft op zijn functioneren.

In afwachting van betaald werk wil Pieter opnieuw bemiddeld worden naar vrijwilligerswerk. De trajectbegeleider heeft daar in eerste instantie geen vertrouwen in en wil eerst met Pieter bespreken waarom het in voorgaande trajecten verkeerd is gelopen. Hij heeft Pieter geconfronteerd met de steeds terugkerende depressieve periodes, het wegblijven op de vrijwilligersplek en het daarna weer opkrabbelen. De trajectbegeleider wil graag van Pieter horen wat er telkens is misgelopen, wat er tijdens zo'n dalperiode gebeurt en wat de aanleiding daarvan is en hoe hij telkens weer de draad opnieuw oppakt.

- Pieter geeft aan dat hij met veel zin aan het vrijwilligerswerk is begonnen maar dat het hem toch tegenviel. Hij moest vaak alleen werken en hij schilderde niet veel en kreeg allerlei 'rotklusjes' te doen die de anderen niet wilden doen. Hij voelde zich niet gewaardeerd. Hij vond de sfeer niet prettig op de werkplekken, de mensen waren nogal nors en niet geïnteresseerd in elkaar.
- Als het bij hem thuis niet goed ging kon hij het helemaal niet meer opbrengen om weer aan het werk te gaan: omdat zijn moeder depressief was en het bed niet meer uit kwam of zijn broer weer agressief was en het hele gezin tiranniseerde. Hij voelde zich dan weer mislukt en durfde de werkplek niet te bellen.
- Er zijn ook momenten geweest waarop Pieter zelf depressief was door alles wat er in het verleden gebeurt is en door het ongeluk waardoor hij zijn werk is kwijtgeraakt. Tijdens de depressie isoleert hij zich van anderen en blijft dagenlang op bed liggen. Op die momenten belde zijn moeder naar de vrijwilligersplek om door te geven wat er met hem aan de hand was. Daarna durfde hij geen contact meer op te nemen met de vrijwilligersplek omdat hij zich schaamde dat zijn moeder gebeld heeft en alles over hem heeft verteld.
- Pieter geeft aan behoefte te hebben om over zijn situatie met anderen te praten en dan met name met mensen die ook ervaringen hebben met seksueel misbruik. Hulpverlening wil hij niet meer; voor zijn gevoel begrijpen de hulpverleners hem niet en gaan dan zo zielig doen. Hij heeft geprobeerd om dat met anderen te bespreken op de vrijwilligersplekken waar hij gewerkt heeft. In eerste instantie dacht hij dat dit geaccepteerd werd maar op een gegeven moment had hij het idee dat mensen hem gingen ontlopen.

De trajectbegeleider heeft Pieter geconfronteerd met het gegeven dat dit niet altijd en overal geaccepteerd wordt. Hiervoor zal een alternatief moeten worden gezocht.

- De woonomstandigheden van Pieter zijn niet optimaal. Hij woont thuis bij zijn ouders en broer. Zijn broer is regelmatig agressief en gewelddadig ten gevolge van onverwerkte trauma's van seksueel misbruik. Zijn moeder heeft regelmatig last van depressies en doet een zwaar beroep op Pieter. De vader werkt en verdient de kost voor het gezin. De vader is een stabiele factor in het huidige gezin en Pieter kan terecht bij hem met praktische vragen. Voor emotionele steun kan hij niet bij hem terecht. Vroeger ging Pieter naar school en daarna ging hij alle dagen aan het werk (hij had geen last van depressies). Dat werd door het gezin geaccepteerd: 'een man moet werken' was het devies. Na het ongeluk en het verlies van het werk kon Pieter niet meer aan het gezinsdevies voldoen. Zijn broer heeft nooit gewerkt en is in instellingen van jeugdzorg opgegroeid en was al 'mislukt'. Nu Pieter zelf ook niet meer werkt, heeft hij zich opgeworpen voor het gezin. Hij vangt de moeder op als zij depressief is en probeert zijn broer te helpen. Het liefst zou Pieter meer voor zichzelf willen kiezen en op zichzelf gaan wonen, maar dat durft hij nog niet aan.

De trajectbegeleider heeft samen met Pieter besproken waar zijn angsten lagen en wat hij nodig heeft om die stap wel te zetten. Pieter geeft aan dat hij nog nooit op zichzelf heeft gewoond en hij weet nog niet zo goed wat hem te wachten staat. Hij is bang dat hij financieel niet kan rondkomen van de uitkering die hij krijgt. Daarnaast is hij bang dat hij erg eenzaam wordt als hij alleen woont. Hij heeft geen vrienden en geen werk.

- Sociaal netwerk: Pieter heeft regelmatig contact met een neef. Maar de laatste tijd zijn de contacten minder geworden omdat de neef een vriendin heeft. Op momenten dat Pieter zich goed voelt en het in het gezin goed gaat onderneemt hij wel van alles, zoals bezoeken van voetbalwedstrijden met kennissen en dansavonden. Pieter vindt het moeilijk om met andere mensen om te gaan. Hij schaamt zich voor het feit dat hij werkloos is. Hij schaamt zich ook voor het seksueel misbruik en de invloed daarvan nog op zijn huidige leven. Hij heeft wel de behoefte om daarover te praten.

100

## Trajectplan

De trajectbegeleider heeft nu een helder beeld over de oorzaken waarom het in voorgaande trajecten dikwijls verkeerd is gelopen. Hij heeft nu een volledig beeld van Pieter, zijn wensen en motieven, zijn vaardigheden en in de persoon gelegen factoren, zijn sfeer en persoonlijkheid, de omgeving die hij nodig heeft om goed te kunnen functioneren.

Samen met Pieter worden de doelstellingen en activiteiten van het trajectplan vastgesteld. Hierbij wordt gekozen voor een integrale, gecombineerde aanpak gericht op het verbeteren van de persoonlijke en maatschappelijke leefsituatie en het realiseren van een passend reïntegratieperspectief.

De volgende onderdelen zijn in het trajectplan opgenomen:

- *Zelfstandig wonen en sociaal netwerk*
- *Verwerking van psycho-sociale problematiek*
- *Sociale activering met dubbel perspectief: uitbreiding sociale contacten en vaardigheden en opstap naar mogelijk regulier werk*

## Trajectrealisatie

### *Zelfstandig wonen*

De trajectbegeleider heeft samen met Pieter informatie ingewonnen bij de sociale dienst: wat de hoogte van de uitkering wordt als hij op zichzelf gaat wonen, wat de gemiddelde huurprijs is van woningen die hij zou willen betrekken en hoeveel huursubsidie zou hij kunnen ontvangen.

Deze informatie heeft de keuze van Pieter richting zelfstandig wonen positief beïnvloed, maar hij twijfelt nog of hij in staat zal zijn om zelfstandig te wonen.

Daarom heeft de trajectbegeleider hem aangemeld bij de plaatsingscommissie om te kijken of een indicatie mogelijk is om voor 'begeleid wonen' in aanmerking te komen. Hierdoor zou hij ook extra begeleiding kunnen krijgen. De plaatsingscommissie heeft een positief advies gegeven.

Pieter heeft een vaste woonbegeleider toegewezen gekregen. Deze begeleider komt iedere week bij hem langs. De begeleider is ook een aanspreekpunt als Pieter hem nodig heeft. De instelling waar de begeleider werkt kent een 24-uurs-dienst en in geval van crisis of calamiteiten kan deze dienst gebeld worden. De woonbegeleider heeft ook gesprekken met het gezin van Pieter gehad. De vader is ingezet; hij krijgt een signalerende functie in geval van depressie of crisis. Hij kan dan ook de woonbegeleider bellen of de 24-uursdienst.

101

Op initiatief van de trajectbegeleider is er een taakverdeling opgesteld:

- *de woonbegeleider richt zich op: dagstructuur, voorbereiding rondom de verhuizing en alle praktische aspecten daarvan, begeleiding bij budgetteren, hulp bij het leren omgaan met – en inzet van zijn familie, met name voor, tijdens en na de verhuizing, stimuleren van sociale contacten, aanspreekpunt tijdens depressieve fase*
- *de trajectbegeleider richt zich op: uitbreiding sociaal netwerk, vrijwilligerswerk, inschakelen van ervaringsdeskundige op het gebied van seksueel geweld.*

Pieter, de woonbegeleider en trajectbegeleider hebben afgesproken eens in de zes weken een driegesprek te houden waarbij bovenstaande met elkaar wordt afgestemd.

Pieter heeft een woning gevonden en woont nu zelfstandig. Met begeleiding van de woonbegeleider en de steun van zijn vader lukt hem dit goed. Hij is blij met de stap die hij heeft gezet.

#### *Sociaal netwerk*

Pieter wil graag zijn sociaal netwerk uitbreiden, hij vindt zelf dat hij buiten zijn gezin van herkomst te weinig mensen ziet.

De trajectbegeleider beoordeelt dit aspect als relevant onderdeel van het activeringstraject en zoekt samen met Pieter uit hoe hij zijn sociale contacten kan uitbreiden. Hij sluit hiervoor aan op de interesse die Pieter heeft ten aanzien van de voetbalclub waar hij supporter is. Hij regelt dat de sociale dienst de kosten van het lidmaatschap betaalt.

Pieter is lid geworden van de supportersvereniging. Met andere supporters van die vereniging komen ze regelmatig (1 à 2 keer per week) bij elkaar om voetbalwedstrijden te zien, te helpen bij thuiswedstrijden in het stadion en om andere supporters te begeleiden bij uitwedstrijden. Vaak drinken ze met elkaar nog een biertje na afloop. Hij voelt zich wel thuis in die wereld en houdt van voetbal.

#### **Om leren gaan met psycho-sociale problematiek (gevolgen van seksueel misbruik)**

Pieter geeft duidelijk aan dat hij geen professionele hulpverlening meer wil. Zijn wens is om met anderen die hetzelfde hebben meegemaakt te praten over de ervaringen.

De trajectbegeleider heeft voor Pieter gezocht naar een zelfhulpgroep waar mannen met een achtergrond van seksueel misbruik aan deelnemen. Deze groep wordt begeleid door

een ervaringsdeskundige, met wie Pieter af en toe ook individuele gesprekken kan hebben.

Pieter is zeer positief over de deze zelfhulpgroep, hij zegt dat de mannen daar elkaar begrijpen. Hij heeft regelmatig gesprekken met de ervaringsdeskundige die hij ook kan bellen als hij de behoefte heeft om over zijn ervaringen te praten. Hij maakt daar gebruik van en vindt het prettig. Pieter sluit niet uit dat hij in de toekomst toch hulpverlening nodig zal hebben, maar nu wil hij dat niet.

## 102 **Vrijwilligerswerk**

De trajectbegeleider heeft via de sociale dienst een medische keuring aangevraagd, om vast te stellen of er mogelijk beperkingen zijn voor het uitoefenen van het wensberoep van Pieter: schilder of chauffeur. Uit het onderzoek blijkt dat hij geen medische beperkingen heeft.

Om de reïntegratie op een nieuwe vrijwilligersplek meer slaagkansen te geven, stelt de trajectbegeleider voor aan Pieter om een cursus sociale vaardigheden te doen. Hier kan hij leren meer voor zichzelf op te komen en om sociale contacten te leggen, zonder onmiddellijk over zijn seksueel misbruik te praten. Pieter heeft dit gedaan en het heeft hem sterker gemaakt in zijn persoonlijk functioneren.

De trajectbegeleider bespreekt vervolgens de wensen en mogelijkheden richting betaald werk. Gezien de kwetsbaarheid van het persoonlijk functioneren van Pieter en het feit dat hij opnieuw een dag- en werkritme moet opbouwen, wordt gekozen om eerst te starten met vrijwilligerswerk. Dit wordt in deze situatie uitdrukkelijk gehanteerd als opstap naar betaald werk in de toekomst.

Vervolgens wordt samen met Pieter besproken wat belangrijke aandachtspunten zijn ten aanzien van de omgeving waaraan een vrijwilligersplek moet voldoen. In welke sfeer voelt hij zich thuis? Welke soorten werkzaamheden wil hij graag doen? Welke begeleiding heeft hij op de werkplek nodig? Er moet rekening gehouden worden met zijn wens om met anderen samen te werken.

Pieter is vrijwilligerswerk gaan doen bij een buurthuis waar hij samen met een andere klusjesman klusjes verrichtte, waaronder ook schilderen. Daarnaast doet hij vrijwilligerswerk op de wijkbus. Hij is bijrijder op de bus en werkt samen met de bestuurder. Zij kunnen het samen goed vinden; hij is ook fan van de voetbalclub waar Pieter lid van is. Zij halen mensen op uit de wijk, vooral ouderen, en brengen die binnen de wijk naar verschillende plaatsen. Hij vindt dit werk erg leuk omdat hij overal komt en veel onder de mensen is. Hij heeft met iedereen een praatje over voetbal of andere dingen en dat vindt hij leuk om te doen. Het blijkt dat Pieter vrijwel nooit afbelt voor het vrijwilligerswerk, hij heeft er ook veel voldoening van. Aan het einde van de trajectrealisatie werkt Pieter 20 uur als vrijwilliger op beide plekken.

## Nazorg

De trajectbegeleider heeft verschillende begeleidingsgesprekken gehad met Pieter, tijdens de periode van het vrijwilligerswerk.

Pieter heeft een enorme ontwikkeling doorgemaakt in het afgelopen traject waardoor hij steeds meer vertrouwen heeft in zichzelf en zijn kunnen. Er zijn natuurlijk nog wel momenten waarop hij depressief is maar hij weet wel de mensen te vinden om, met steun van hen, daar weer bovenop te komen. Hij heeft onderscheidt kunnen maken waar hij wel met zijn verhaal van seksueel misbruik terecht kan en waar niet. Maar bovenal was belangrijk om in ieder geval ergens zijn verhaal te kunnen doen.

De omvang van zijn vrijwilligerswerk is uitgebreid van 12 uur naar 20 uur per week; hij kan meer aan.

Het perspectief van betaald werk in de toekomst heeft hem extra gemotiveerd om door te bijten als het een keer moeilijk was.

Na een half jaar komen zowel de trajectbegeleider als Pieter gezamenlijk tot de conclusie dat betaald werk haalbaar is. Hiervoor zoekt de trajectbegeleider contact met een reïntegratiebedrijf dat bereid is werk te zoeken met Pieter en rekening te houden met zijn specifieke situatie.

103

## 6.3 De bemiddeling van Miep

### Intake en assessment

Miep heeft zichzelf aangemeld voor een gesprek met de casemanager en de trajectbegeleider. Zij is erg wantrouwend. Zij vertelt over de verschillende problemen waar ze tegenaan loopt. Zij wil haar leven wat meer op orde krijgen, een andere woonruimte en een bezigheid buitenshuis. Zij streeft ernaar om haar jongste zoon weer terug bij haar te krijgen. Dit is voor haar een belangrijk motief om iets te veranderen in haar leven. Zij heeft goede contacten met de budgetwinkel, die haar ondersteunt met de schuldsanering.

Voor het tweede gesprek gaat de trajectbegeleider bij Miep op huisbezoek. De reden hiervoor is het beter leren kennen van de persoon, de omgeving waarin zij woont en voor een meer vertrouwelijke gespreksvoering.

Miep bewoont alleen de benedenverdieping, daar heeft zij het goed en netjes op orde. Op de bovenverdieping komt zij niet meer en heeft de ramen daar dichtgespijkerd 'zodat er niemand kan binnenkomen'. Zij vertelt over haar wantrouwen en over hoe anderen naar haar kijken. Dit alles heeft te maken met teleurstellingen en de manier waarop de samenleving en de omgeving heeft aangekeken tegen het gezin waarin zij is opgegroeid en de manier waarop zij leeft.

De trajectbegeleider beseft dat het wantrouwen (zijn vertaling = paranoia) diep zit bij Miep en dat daar rekening mee moet worden gehouden bij het realiseren van een reïntegratietraject. Hij vertaalt dit voor zichzelf als 'werken in een klein team, weinig collega's opdat deze goed ingeprent kunnen worden over de mens Miep'.

Miep geeft aan dat zij in het verleden positieve werkervaring heeft opgedaan bij één van de arbeidstrainingsprojecten. Zij vindt het goed dat de trajectbegeleider opnieuw contact opneemt met Piet, de begeleider van dit project, om te kijken of er nog een mogelijkheid is. Daarnaast is het vinden van een andere woonruimte voor haar belangrijk.

## Trajectplan

104

Miep wil haar leefsituatie verbeteren, een andere woonruimte, een bezigheid buitenshuis. Zij wil vooral meer contact met haar jongste zoon, dat is een belangrijke drijvende kracht voor Miep. Zij heeft echter een groot wantrouwen en waanbeelden duiken voortdurend bij haar op. De trajectbegeleider en de casemanager staan voor een dilemma, namelijk de vraag of zij Miep hiermee moeten confronteren en op welk ogenblik. In eerste instantie wordt gekozen om dit niet te doen en de ontwikkeling hiervan tijdens het traject af te wachten.

De trajectbegeleider wil in een eerste fase een zinvolle dagbesteding helpen realiseren voor Miep, als reëel en haalbaar doel op dit ogenblik, tevens de wens van Miep. Daarbij wil hij via gestructureerde nazorg, specifiek aandacht geven aan het 'wantrouwen' dat mogelijk weer kan opduiken op deze werkplek.

Tegelijkertijd moet verder gewerkt worden aan de andere problemen, met name vervangende woonruimte, realisatie van de schuldsanering en mogelijk een verbeterde omgangsregeling met haar jongste zoon. De casemanager kan op deze onderdelen ondersteuning geven, samen met de trajectbegeleider.

Dit betekent dat trajectbemiddeling naar zinvolle dagbesteding en trajectondersteuning (in dit geval bemiddeling in zorgproblematieken) in tijd gelijk op lopen. Gezien de complexiteit van het traject, werken de trajectbegeleider en de casemanager voortdurend samen aan de realisatie van dit trajectplan.

## Bemiddeling

### *Bemiddeling naar zinvolle dagbesteding*

De trajectbegeleider verneemt via een oriënterend gesprek met de begeleider van de arbeidstraining dat deze Miep nog goed kent. Deze heeft er geen bezwaar tegen om Miep weer een kans te geven, in het kader van zinvolle dagbesteding, niet als arbeidstraining. Bij arbeidstraining wordt de deelnemer op specifieke vaardigheden (die nog onvoldoende zijn) getraind in een werkcontext met als doel: weer gaan werken in loondienst. Besloten werd om Miep niet bloot te stellen aan dit soort doelen. Zinvolle dagbesteding heeft als doel: je prettig voelen door buitenshuis, op vrijwillige basis activiteiten te verrichten. Dit moet geregeld worden via de vrijwilligerscentrale. Dit betekent dat eerst moet worden gewerkt aan 'relatieherstel' met de coördinator van de vrijwilligerscentrale, in verband met problemen die zij heeft veroorzaakt in het verleden.

De trajectbegeleider bespreekt dit voorstel met Miep en zij wil hier graag aan meewerken. Zij begint met de proefperiode van enkele dagen en een week later wordt een definitief rooster opgemaakt: een volle dag en twee ochtenden. Werktijden kunnen afhan-



kelijk van de ervaringen worden aangepast. De relatie met de coördinator van de vrijwilligerscentrale wordt hersteld. Miep ontvangt een beperkte, maar wel reële vergoeding voor dit vrijwilligerswerk, naast haar uitkering.

### *Bemiddeling in zorgproblematiek*

De trajectbegeleider heeft vervolgens regelmatig contact met Miep. Hierbij zijn twee zaken aan de orde:

- *de nazorg ten aanzien van haar zinvolle dagbesteding (zie verder)*
- *het realiseren van een betere woon- en leefsituatie.*

De trajectbegeleider speelt een belangrijke rol in de contacten tussen Miep en de betrokken hulpverleners en instanties. Hij heeft samen met de casemanager het vertrouwen van Miep gekregen, door hun manier van werken, door haar serieus te nemen zoals zij is en concreet mee te werken aan het realiseren van haar wensen. De trajectbegeleider communiceert met de netwerkpartners over de vraag hoe zij Miep het beste kunnen benaderen. Dit is in dit geval extra van belang vanwege het 'wantrouwen' dat voortdurend op de achtergrond aanwezig is bij Miep (en daaruit voortvloeiend zelfuitsluitingsgedrag). Dit betekent dat de trajectbegeleider altijd vooraf contact heeft met de betrokken hulpverleners, voordat er een contact is met Miep. De trajectbegeleider gaat ook met hen mee naar Miep om de communicatie te ondersteunen. Miep voelt zich hierdoor gerustgesteld en niet wantrouwend.

Vanuit zijn positie is de trajectbegeleider permanent op de hoogte van de verschillende problemen die zich voordoen en de onderlinge samenhang hiervan. Hij heeft een integrale kijk, hetgeen de betrokken hulpverleners en instanties niet altijd hebben. Daarbij geeft hij daar waar nodig extra ondersteuning, samen met de casemanager, om de voortgang van de verbeteringsacties te bevorderen.

### **Woonproblematiek**

De huisvestingssituatie bezorgt Miep extra stress.

De trajectbegeleider heeft hierover een gesprek met de woningbouwcorporatie, om de voor- en nadelen van een urgentieverklaring. Kort daarna wordt een aanbod gedaan, waarop Miep dolenthousiast reageert: een flat, twee slaapkamers, tweede verdieping, zonder lift.

Op de flat worden een aantal zaken voor overname aangeboden (vloerbedekking, gordijnrail, luxaflex). Verder moet nog bekeken worden welke andere spullen zij nodig heeft, mogelijk te betrekken via 2e-hands spullen. Dit alles kost extra geld. Ook de waarborgsom voor de nieuwe woning levert problemen op. Omdat Miep te maken heeft met een schuldsaneringprocedure (WSNP- wet schuldsanering natuurlijke personen) kan zij geen extra leningen afsluiten. De trajectbegeleider maakt hierover een ondersteunende rapportage, in samenwerking met de casemanager, voor het aanvragen van 'bijzondere bijstand om niet' (hetgeen betekent dat het bedrag niet hoeft terugbetaald te worden). Deze aanvraag wordt goedgekeurd, zodat de verhuizing kan worden geregeld.

Dan duiken er nieuwe problemen op: de oplevering van haar oude woning (gebreken) en de doorlopende daghuur leveren nieuwe kosten op.

De trajectbegeleider vraagt mondeling om kwijtschelding bij de verhuurder, maar krijgt een negatief antwoord. Ook een formele aanvraag voor kwijtschelding die Miep zelf moest indienen (met behulp van de trajectbegeleider) wordt afgewezen hetgeen uiteindelijk betekent dat zij met een bedrag van € 850 als bijkomende schuld wordt opgezadeld (zie verderop).

## 106 **Gezondheidsproblematiek**

Miep heeft verschillende lichamelijke klachten, waarvoor zij zich regelmatig moet laten behandelen. Op een bepaald ogenblik moet zij enkele dagen naar het ziekenhuis, voor het verwijderen van haar neuspoliepen. Zij meldt aan de casemanager dat zij zich daar ongemakkelijk bij voelt. Zij heeft geen fatsoenlijke pyjama. Dat wordt geregeld.

De casemanager gaat op ziekenhuisbezoek bij Miep, omdat zij weet dat Miep verder geen bezoek zal ontvangen. Dit maakt heel veel indruk op Miep en versterkt nog het vertrouwen dat zij heeft in de begeleiders van dit traject. De casemanager had nog een andere reden voor het ziekenhuisbezoek: inzicht krijgen hoe het verplegend personeel omging met Miep.

Daarnaast heeft Miep ook psychische klachten, waanbeelden zoals 'ze hebben afluisterapparatuur in mijn huis geïnstalleerd, ze zijn in mijn huis geweest en hebben troep in mijn eten gegooid'. Dit soort opduikende waanbeelden communiceert zij onbewust in haar contacten met de trajectbegeleiders.

Via een arts met wie de casemanager en trajectbegeleider een voorgesprek hebben gehad, wordt ze doorverwezen voor een onderzoek bij de GGZ. Hier wordt medicatie voorgeschreven, zodat de waanbeelden minder frequent opduiken. Sindsdien gaat het heel wat beter met Miep. Er moet wel op toegezien worden dat zij deze medicijnen regelmatig blijft gebruiken (dit is niet vanzelfsprekend).

Casemanager en trajectbegeleider nemen contact met een verzekeringsarts om een REA-onderzoek te laten doen, met als doel de feitelijke ontheffing van sollicitatieverplichting en mogelijke beëindiging van de schuldsanering. Tevens kan de situatie van Miep geobjectiveerd worden en kunnen mogelijk extra voorzieningen worden ingeschakeld, zoals de sociale werkvoorziening.

## **Schuldproblematiek**

Naar aanleiding van de stress rondom de verhuisproblemen raakt Miep in conflict met de begeleidster van de budgetwinkel. De trajectbegeleider adviseert Miep om geen overhaaste beslissingen te nemen in woede en iets te doen aan relatieherstel met de begeleidster. Zij wil daar aan meewerken.

Er wordt een nieuw overzicht gemaakt van de ontstane schuld, samen met een voorstel hoe een en ander zou kunnen worden geregeld. Dit voorstel wordt aan de bewindvoerder overlegt. Ze krijgt een buffer bij de budgetwinkel zodat zij enkele noodzakelijke verbeteringen kan aanbrengen aan haar woning.

De bewindvoerder reageert negatief op het voorstel. Een tijdje later moet Miep in verband met haar schuldsaneringsprocedure voor de rechtbank verschijnen. De casemanager heeft Miep vergezeld bij de rechtszaak aangaande haar schuldsituatie. De rechter-commissaris heeft op basis van de REA-rapportage de WSNP opgeheven, zodat de restschuld als 'niet meer invorderbaar' is komen te vervallen. Er is wel een regeling getroffen dat de budgetwinkel verder ondersteuning geeft aan Miep ten aanzien van budgettering.

### **Omgangsregeling met haar jongste zoon**

Nadat de leefsituatie verbeterd is – nieuwe woning, psychische klachten onder controle, schuldproblematiek opgelost – wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om een omgangsregeling te realiseren voor het contact tussen Miep en haar jongste zoon. Hiervoor wordt een advocaat ingeschakeld.

Korte tijd daarna is haar ex-man samen met haar jongste zoon geëmigreerd naar Engeland. Miep voelt zich hierbij 'opgelucht', wat bevreedend lijkt, omdat zij dit in het begin het contact met haar zoon als belangrijk motief heeft geformuleerd. Zij denkt dat zij nu opgelucht is omdat ze eigenlijk wel beseft dat ze die verantwoordelijkheid en drukte niet aan zou kunnen. Van de nood een deugd makend is Miep wel gestart met een computercursus op het wijkcentrum, zodat ze met haar zoon kan emailen en ze elkaar mogelijk ook kunnen zien via de webcam.

### **Nazorg met betrekking tot vrijwilligerswerk – in tijd gelijklopend met voorgaande (bemiddeling zorg)**

Direct na de start van het vrijwilligerswerk heeft Miep last van 'vijandbeelden'. Mogelijk heeft dit te maken met een nieuwe situatie en de stress van de feestdagen (Kerstperiode) waar zij als alleenstaande mee te maken heeft. Besloten wordt om regelmatig contact te onderhouden.

Een maand later vindt opnieuw een bedrijfsbezoek plaats, een gesprek van de trajectbegeleider met Miep en haar begeleider. Hieruit blijkt dat alles goed gaat.

Een maand later komt Miep langs bij de trajectbegeleider: zij heeft een conflict gehad op haar werk en is vertrokken. Zij had te maken met verschillende problemen: met haar zoon, huisvestings-problematiek en lichamelijke klachten. Dit gaf zoveel stress dat het conflict op het werk haar teveel werd.

De trajectbegeleider maakt een afspraak voor een driegesprek met haar begeleider. Tijdens dit gesprek blijkt het probleem al opgelost te zijn, Miep is terug aan het werk. Er worden afspraken gemaakt om extra actie te ondernemen op het verbeteren van de woon- en leefsituatie van Miep.

Een half jaar later volgt een evaluatiegesprek. Hieruit blijkt dat Miep wil stoppen omdat zij weer last heeft van waanbeelden (er lopen daar teveel spionnen rond die haar privacy schenden). Er wordt afgesproken om het nog een tijdje te proberen en daarna opnieuw te evalueren. De begeleider neemt op zich om Miep te coachen op het hantieren van minder prettige kanten van werken met anderen.

Een maand later blijkt dat het niet haalbaar is om het vrijwilligerswerk voort te

zetten. Miep wil zelf tijdelijk stoppen. Dit lijkt de trajectbegeleider niet zo handig, omdat dit in het verleden niet heeft geleid tot verbetering. Anderzijds komen er steeds meer klachten van collega's over het gedrag van Miep. Met de begeleider wordt afgesproken dat Miep kan terugkomen als ze hier klaar voor is en dit ook kan motiveren. Inmiddels wordt aandacht besteed aan de andere problemen waarmee zij zit (ziekenhuisopname, schuldproblematiek).

Enkele maanden later is de leefsituatie van Miep verbeterd: door haar medicijnen heeft zij minder last van waanbeelden, zij heeft een betere woonsituatie, er is een oplossing voor haar schuldproblemen.

108 Miep geeft aan dat ze zich begint te vervelen, ze heeft geen doel om de dag door te komen. 

Zij geeft twee dagdelen per week helpen bij een kennis die momenteel ernstig ziek is en geen hulp en/of familie heeft. De trajectbegeleider maakt de volgende afspraken met Miep:

- hij moet deze spontane hulp bespreken met de casemanager, om verdere problemen te voorkomen;
- hij gaat tevens onderzoeken of deze vorm van mantelzorg te formaliseren is via de vrijwilligerscentrale.

De casemanager gaat akkoord met de bijstelling van het reïntegratietraject naar mantelzorg.

### Epiloog nazorg

Miep is opnieuw langs geweest bij de trajectbegeleider en de casemanager, maar er was op dat ogenblik geen goed gesprek mogelijk. Er is een afspraak gemaakt voor een volgend gesprek over een week.

Het gaat opnieuw niet goed met Miep. Zij heeft terug veel waanbeelden, wellicht omdat zij haar medicijnen geruime tijd niet meer gebruikt. Er zijn nieuwe spanningen opgedoken door een bezoek van haar ex-vriend met haar zoon. Zij heeft ook haar vrijwilligerswerk gestopt en heeft geen contact meer met de GGZ.

Een week later komt Miep opnieuw op bezoek, zij toont zich weer goed aanspreekbaar. Zij is op eigen initiatief weer begonnen met het innemen van haar medicijnen omdat ze wil laten zien dat er, ook met gebruik van medicijnen, sprake is van vijanden. De casemanager geeft aan: 'Miep, wat kan het je schelen waar de medicijnen voor dienen als je jezelf er goed bij voelt'. Miep is het daar helemaal mee eens.

De trajectbegeleider maakt hierover de reflectie: 'Hiermee lijkt een crisis van zo'n maand of 3 bezworen te zijn. De vorige crisis duurde 20 jaar, dus een hele vooruitgang. Bovendien heeft zij hem zelf bezworen'.

Inmiddels zijn opnieuw afspraken gemaakt zodat Miep twee dagdelen per week vrijwilligerswerk gaat doen in het kader van zinvolle dagbesteding. De GGZ gaat "langdurige zorg bij wonen" aanvragen, zodat dat haar (psychische) begeleiding op maat kan worden aangeboden, indien nodig een beschermde woonvorm. De GGZ gaat zich ook

expliciter bezighouden met opduikende angst en wantrouwen bij Miep en het onderhouden van relaties met haar omgeving. De casemanager heeft met Miep gesproken over de beëindiging van de relatie met de Budgetwinkel en het weer in eigen beheer krijgen van haar financiën. De casemanager spreekt af dat ze Miep nog een tijdje gaat begeleiden, met name door het helpen opzetten van een eenvoudig administratief systeemje met behulp van een ordner. Miep vindt dit prachtig omdat ze zich toch nog wat onzeker voelt hierover.

## 6.4 De bemiddeling van Hetty

109

### Intake en assessment

De casemanager van de sociale dienst heeft Hetty opgeroepen voor een gesprek. Zij heeft zich ingeschreven bij het CWI en hierdoor wordt zij ook aangemeld bij de sociale dienst.

Het intakegesprek wordt gevoerd in aanwezigheid van Hetty, casemanager en trajectbegeleider. Hetty wil graag gaan werken omdat zij met haar vriend samen wil gaan wonen, in een eigen huis. Zij heeft vacatures gezocht via het CWI en een uitzendbureau. Zij heeft twee weken gewerkt bij een werkgever, die haar ontsloeg in haar proefperiode, wegens een oogontsteking. Ze heeft nog verschillende keren gesolliciteerd, maar werd telkens afgewezen.

De trajectbegeleider verneemt later dat dit te maken had met haar onverschillige, negatieve opstelling. Vanwege de vele afwijzingen krijgt zij het idee dat iedereen tegen haar is. Vandaar dat zij ondersteuning nodig heeft, iemand die haar negatieve opstelling naar de omgeving kan ombuigen en een passende arbeidsplaats kan helpen zoeken en realiseren.

De trajectbegeleider geeft aan dat hij haar wil helpen. 'Dat heb ik vaak gehoord in mijn leven' was haar antwoord. Hetty vertelt in het intakegesprek over haar verleden: de moeilijkheden die ze heeft gehad in de jeugdzorg. Op dit ogenblik heeft zij een goed contact met een begeleidster van de jeugdhulpverlening, een vorm van vrijwillige hulpverlening die zij volgt op indicatie van de jeugdzorg. Hetty stemt in met de vraag van de trajectbegeleider om contact op te nemen met deze hulpverleenster, zodat hij een beter beeld kan krijgen van Hetty.

De trajectbegeleider wil ook weten waarom Hetty zo gestresst is in het gesprek, de spanning is van haar gezicht te lezen, misschien dat er nog meer problemen aan de orde zijn.

Via de jeugdhulpverlening verneemt de trajectbegeleider de vele problemen die Hetty heeft gehad in het verleden. Hetty zegt daar zelf over dat zij zich dikwijls onbegrepen heeft gevoeld. Vorig jaar werd zij uit de adolescentenunit gezet, vanwege zogenaamd drugsgebruik. Na een urinetest bleek dat er geen bewijzen waren en toch geloofden zij haar niet. Volgens de jeugdhulpverlener heeft Hetty een sterke vrijgevochten persoonlijkheid. Zij is een 'vechtster', dat is haar kracht, dat is haar overlevingsmechanisme. Door haar vele teleurstellingen in de hulpverlening heeft ze weinig vertrouwen meer in mensen, zij heeft het gevoel het allemaal zelf te moeten doen.

De jeugdhulpverleenster staat er achter dat Hetty zelfstandig gaat wonen. Zij vindt het ook belangrijk dat Hetty kan gaan werken, zodat ze positiever kan kijken naar de toekomst. Hulpverlening moet niet alleen 'graven in het verleden', maar ook werken aan de toekomst. Door werk en inkomen kan Hetty een vorm van onafhankelijkheid realiseren waar zij sterk naar snakt. De jeugdhulpverleenster zegt toe Hetty verder persoonlijk te begeleiden.

## Trajectplan

110

Hetty wil zo vlug mogelijk werk, een eigen inkomen, om zelfstandig te gaan wonen met haar vriend.

Misschien zou het goed voor haar zijn, dat zij eerst nog verdere opleidingen volgt, maar dat wil zij zelf op dit ogenblik pertinent niet. De trajectbegeleider kiest ervoor om aan te sluiten bij de directe wens van Hetty en dat is ondersteuning bij het realiseren van betaald werk. Wellicht doen er zich later nog mogelijkheden voor om bijvoorbeeld een deeltijdopleiding te volgen, gekoppeld aan werk. Gezien haar sterke motivatie ziet de trajectbegeleider wel mogelijkheden, alhoewel zijn bemiddelingsondersteuning hard nodig zal zijn, gezien haar negatieve opstelling naar de buitenwereld.

Daarnaast is het belangrijk dat de jeugdhulpverlening haar verder blijft begeleiden. Zij staat nog onder de jeugdvoogdij tot haar 18de jaar, maar ook daarna heeft zij nog persoonlijke begeleiding nodig.

## Bemiddelingstraject

Hetty wil in ieder geval zo vlug mogelijk geld verdienen; zonder geld kan zij niet verder leven.

De trajectbegeleider bespreekt met Hetty wat voor soort werk bij haar past. Hierbij wordt snel duidelijk dat niet zozeer de aard van het werk belangrijk is. Zij wil alle soorten werk doen.

Wat wel heel belangrijk is, zijn de omstandigheden en de omgeving waarin dit werk plaatsvindt.

Hetty wil vooral rust gelaten worden, niet teveel bemoeienissen van anderen.

De trajectbegeleider maakt voor zichzelf een beeld van een mogelijke arbeidsplaats:

- een klein bedrijfje met niet zoveel personeel
- ongeschoold werk dat gemakkelijk aan te leren is
- collega's die haar met rust laten
- een werkgever die haar de gelegenheid geeft om een werktempo op te bouwen
- beginnen met een korte stage

Vanuit zijn netwerkcontacten met werkgevers komt de trajectbegeleider (in zijn gedachten) uit bij een bedrijfje waar hij een jaar voordien iemand anders heeft geplaatst. Dit betreft een oudere ongeschoolde vrouw, niet zo'n praattype, iemand die steun kan geven bij de arbeidsinpassing van Hetty. De werkgever is iemand die ruimte geeft aan nieuwe werknemers, om zich in te werken.

De trajectbegeleider kent het bedrijf en kent de werkgever. Hij heeft in dit geval geen behoefte aan een voorafgaandelijk oriënterend bedrijfsbezoek. Hij heeft aan Hetty verteld wat voor bedrijf het is. Hetty wil graag mee gaan kijken of er daar werk voor haar is, en wat de omstandigheden zijn waarin ze kan werken. Hiervoor wordt telefonisch een afspraak gemaakt met de werkgever, voor een bemiddelingsgesprek.

Tijdens het bemiddelingsgesprek maakt Hetty kennis met het bedrijf, met het werk dat daar wordt gedaan. De werkgever laat zien wat zij daar kan doen, laat haar ook kennismaken met de andere werknemers. Hetty geeft aan dat ze dit wel wil proberen. De trajectbegeleider stelt voor om te beginnen met een stage van twee weken. Zo kan Hetty ervaren of dit werk bij haar past en kan de werkgever haar leren kennen en zien of ze zich kan aanpassen aan de werkomstandigheden en het werkritme.

111

Het bedrijf maakt kolenblokjes die gebruikt worden bij het aanmaken van een waterpijp, die veel gebruikt wordt in de Turkse en Arabische gemeenschappen. Het gaat hier niet om drugs of dergelijke, maar om appel- en andere tabaksoorten. Hetty moet de kolenblokjes inpakken. Hiervoor zit zij aan een tafel en heeft de kolenblokjes en het inpakmateriaal bij zich. Zij doet dit werk alleen en luistert intussen naar de radio. In de pauze heeft zij contact met enkele andere medewerkers, maar die laten haar verder met rust.

Hetty is zeer tevreden dat zij dit werk heeft. Het is wel vies werk, maar daar maalt ze niet om: 's avonds neemt ze een douche. Belangrijkste voor Hetty is dat ze haar met rust laten: 'Ze behandelen mij hier normaal, ze bemoeien zich verder niet met mij'. Op andere plaatsen heeft ze zich vaak een 'geval' gevoeld, een stapel papier, een dossier. 'Ik ben maar een mens' is haar scherpe boodschap. Hier laten ze mij met rust, geven ze mij een kans. Zij kijkt nu 'rooskleurig' naar de toekomst, ondanks het 'zwart' van de kolen waarmee zij werkt.

In een nazorggesprek verneemt de trajectbegeleider van de werkgever dat deze zeer tevreden is over Hetty. Hij geloofde er eerst niet in dat zo'n jonge meid dergelijk werk wil doen, iets wat geen 'showgehalte' heeft. In het begin was ze wel wat onzeker, maar ze heeft het arbeidsritme vlug te pakken gekregen. Zij heeft nu een baan van 32 uur en ze heeft een eigen inkomen. De werkgever zegt zelf dat het minimum jeugdloon geen loon is voor dit soort werk, hij is bereid om haar iets meer te geven.

De trajectbegeleider vertelt later iets meer over zijn methodiek van jobfinding.

- *de omgeving van het werk is dikwijls een doorslaggevende factor voor een succesvolle plaatsing; hij heeft niet alleen een ruime kennis van bedrijven en mogelijke arbeidsplaatsen, hij kent ook de sfeer en de omstandigheden waarin het werk wordt uitgevoerd; deze informatie is van groot belang bij de matching, het kiezen van een passende arbeidsplaats in aansluiting op het zoekprofiel van de werkzoekende;*
- *er wordt niet gewerkt op basis van gepubliceerde vacatures, dit soort werk komt meestal niet in aanmerking voor vacatures bij CWI of uitzendbureau's; ze worden niet aangemeld maar vervuld via informele kanalen;*
- *werkgevers kunnen altijd wel nieuwe werknemers gebruiken, op basis van het gewone personeelsverloop.*

De jeugdhulpverleenster zal verder haar deel van de begeleiding voor haar rekening nemen. Zij ziet als haar belangrijkste taak om Hetty te leren omgaan met haar persoonlijke problemen. Zij betreft hierbij ook de vriend van Hetty, die door anderen in de omgeving van Hetty niet wordt geaccepteerd. Dit heeft te maken met problemen die de vriend heeft. Op dit ogenblik kiest Hetty voor haar vriend, zodat de hulpverleenster hem betreft in de hulpverlening.

112

Het feit dat zij nu werkt, heeft een positieve invloed op Hetty. Zij kan gaan uitkijken naar een woning. Maar er zijn nog een hele reeks aandachtspunten. Hetty heeft veel traumatische ervaringen opgedaan in haar leven: het overlijden van haar moeder, de slechte relatie met haar vader, verschillende problemen in de jeugdhulpverlening. Deze heeft ze nog niet helemaal verwerkt, zodat ze nog last heeft van stemmingswisselingen. Door haar vechtlust heeft zij zich er meestal doorheen geslagen. Ze moet echter nog leren om dit soort overlevingsgedrag niet altijd te tonen, want hierdoor loopt zij een aantal belangrijke contacten mis. Zij zal haar zelfstandigheid op een gezonde manier verder moeten ontwikkelen. Op deze punten van aandacht wordt de jeugdhulpverlening gericht.

De trajectbegeleider houdt nog contact met de jeugdhulpverleenster over deze ontwikkelingen en zal ondersteuning bieden wanneer deze persoonlijke ontwikkelingen invloed hebben op het werk. Daarnaast heeft hij af en toe nog contact met de werkgever en met Hetty.



# Bijlagen

## Aanvullende literatuursuggesties

113

### Methodiek

- M. Coenen-Hanegraaf e.a. (1998), *Begeleid werken. Theorie en methodiek van een individuele, vraaggerichte benadering*. Jan van Arkel, Utrecht.
- H. van den Berg, K. van der Veer (red.), L. Denolf, J. Vanschoren (2005), *Integrale trajectbemiddeling. Een methodiekbeschrijving*, Mets en Schilt, Amsterdam
- Dekker en P.van der Aa (2000), *Methodiek en Beleid van Sociale Activering, een individuele en vraaggerichte benadering*. Elsevier, Den Haag.
- N. van Riet en H. Wouters (2005), *Casemanagement, Een leer-werkboek over de organisatie en coördinatie van zorg-, hulp- en dienstverlening*. Van Gorcum, Assen.
- R. Bolles (2001), *Welke kleur heeft jouw parachute?* Uitgeverij Nieuwezijds BV.
- J. Whitmore (2003), *Succesvol coachen*. Uitgeverij H. Nelissen, Baarn.
- N. Barkley (1998), *De ouder is de beste loopbaanbegeleider!* Samson.

### Interactie

- A. Baart (2001), *Raken aan het geleefde leven, inleiding in de presentie*, Acti-oma-bericht 2000-1, downloaden via [www.maatschappelijkeactivering.nl](http://www.maatschappelijkeactivering.nl)
- P. van Agten (1998), *Intervisie*. Kluwer, Deventer.
- B. Rosenberg Marshall (1998), *Geweldloze communicatie. Ontwapenend en doeltreffend*. Lemniscaat
- Kolb, D. A. (1984) *Experiential Learning*, Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall
- D. Ofman, (1998), *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Sevre Uitgevers BV, Utrecht

- E. Hoffman (2002), Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI-model. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten.
- P. Watzlawick (2000), De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie. Bohn Stafleu van Loghum.

### **Mediatie**

- E. van Doorn, P. van Dijk (2004), Ontwikkelingsgericht begeleiden in alledaagse situaties. Soest, uitgeverij Nelissen
- R. Feuerstein, Y. Rand, J.E. Rynders (1993), Laat me niet zoals ik ben; een baanbrekende methode om de cognitieve en sociale ontwikkeling te stimuleren. Rotterdam, Lemniscaat BV.

114

### **Algemeen**

- P. van de Aa en R. van Berkel (1998), Sociale Activering, Ervaringen van Rotterdamse deelnemers, van Arkel, Utrecht.
- Hoff, S., G. Jehoel-Gijsbers, J.M. Wildeboer Schut (2003), De uitkering van de baan. Reïntegratie van uitkeringsontvangers: ontwikkelingen in de periode 1992 - 2002. Sociaal en Cultureel Planbureau.  
<http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037700942/Deuitkeringevanedeebaandf>
- P. Meurs en A. Gailly (1998), Wortelen in andere aarde, migrantengezinnen en hulpverleners ontmoeten cultuurverschil. Acco, Leuven-Amersfoort.

# Over STAB, Fontys Actief en Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam

STAB begeleidt organisaties die vanuit de in deze publicatie beschreven methodiek werken of willen gaan werken bij het formuleren van hun visie en missie, vormgeven van hun werkprocessen, personeelsbeleid en deskundigheidsbevordering en ontwikkeling van hun netwerk. Ook worden scholingen en trainingen aangeboden in de methodiek van een Individuele Vraaggerichte Benadering.

115


Vanuit STAB is deze methodiek ook uitgewerkt voor een aantal andere werkterreinen, zoals de psychiatrie, de sociale werkvoorziening, het werken met persoonlijke ontwikkelplannen of talent-ontwikkelplannen en Human Resource Development beleid in bedrijven.

STAB doet tevens beleidsonderzoek vanuit de in deze publicatie beschreven methodiek, onder andere op het gebied van de ontwikkeling van kwaliteitscriteria voor aanbesteding en uitvoering, proces- en resultaatonderzoek en de ontwikkeling van beleidsinstrumenten.

Fontys Actief is een zelfstandig expertisecentrum van Fontys Hogescholen, van waaruit reïntegratiecontracten worden uitgevoerd in samenhang met kennisontwikkeling, innovatieprojecten, training en consultancy. Fontys Actief is projectleider, tevens mede uitvoerder van het reïntegratieproject Helmond Actief en voert ook reïntegratiecontracten uit voor andere gemeenten. Fontys Actief ontwikkelt innovatieprojecten en ondersteunt organisaties bij de implementatie van beleid en uitvoering op het gebied van reïntegratie, sociale activering, klantmanagement, inburgering en vernieuwing van lokaal sociaal beleid.

Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam is de koepelorganisatie voor de uitvoering van sociale activering in Rotterdam. Het netwerk van stedelijke koepel en lokale organisaties voor welzijn, zorg en werkgelegenheid voert gesubsidieerde activeringstrajecten gericht op maatschappelijke participatie uit, en activeringstrajecten gericht op arbeidsreïntegratie in reïntegratiecontracten. Belangrijke opdrachtgevers zijn de Rotterdamse deelgemeenten, de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam en UWV. De trajecten worden uitgevoerd volgens de methodiek Onbenutte Kwaliteiten, die in Rotterdam is ontwikkeld maar inmiddels ook in verscheidene andere gemeenten wordt toegepast. Meer dan 10.000 Rotterdammers hebben sinds 1995 deelgenomen aan een traject bij Onbenutte Kwaliteiten.

# Contactinformatie

116 Henk Spies Onderzoek, Advies en Training in Sociaal Beleid  
Partner in de netwerkorganisatie STAB ontwikkeling en organisatie  
Lekdijkstraat 10, 4101 ZL Culemborg  
0345-517480 of 06-54325365, [henk.spies@wanadoo.nl](mailto:henk.spies@wanadoo.nl),  [www.stab-utrecht.nl](http://www.stab-utrecht.nl)

Fontys Actief, Postbus 347, 5600 AH Eindhoven.

René Kersten, projectleider Helmond Actief, tel.: 06-50242295 – [R.Kersten@fontys.nl](mailto:R.Kersten@fontys.nl)

Johny Vanschoren, adviseur Fontys Actief, tel.: 0877-871909 – [J.Vanschoren@fontys.nl](mailto:J.Vanschoren@fontys.nl)

Telefoon secretariaat: 0877-873933

Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam, Mariniersweg 151, 3011 NK Rotterdam.

Telefoon secretariaat 010 – 404 94 09, e-mail [info@onbenuttekwaliteiten.nl](mailto:info@onbenuttekwaliteiten.nl)

Internet: [www.onbenuttekwaliteiten.nl](http://www.onbenuttekwaliteiten.nl)  Achterflaptekst