

Wat als het wél kan?

Beroepsproduct



Voor elkaar. Met elkaar.

KANTEN **ALLE**
ALLE **KANTEN**
BOUWLUST

Julia van Deventer
De Haagse
Hogeschool
Allekanten

10 mei 2021



Titelblad

Auteur

Julia van Deventer

Opleiding

Social Work

Stagebegeleiders

Asefeh Eskandari
Marianne Salters

Studieonderdeel

Beroepsproduct

Studentennummer

Uitstroomprofiel en klas

Welzijn en samenleving 4F

Docentbegeleiders

Milena Kärtner
Irshad Abdoellakhan

Beoordelaar

Rudy van den Hoven



Afstudeerstage

Wijkbedrijf Allekanten
Speelzijde 8
2543XZ Den Haag



Onderwijsinstelling

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521EN Den Haag



Inhoudsopgave

Titelblad.....	2
Voorwoord	5
H1. Inleiding.....	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Leeswijzer	6
1.3 Contextbeschrijving.....	7
1.3.1 Participatiewet	7
1.3.2 Tegenprestatie.....	7
1.3.3 Het werkfittraject in praktijk	8
1.4 De betrokkenen.....	8
1.4.1 Werkfitters	8
1.4.2 Het team.....	9
1.4.3 Verantwoording tegenover de gemeente.....	9
H2. Analyse: De worsteling tot activatie en multiproblematiek	11
2.1 Het stimuleren van intrinsieke motivatie.....	11
2.2 De jobcoach motiveert	12
2.2.1 Motiverende gespreksvoering.....	12
2.2.2 SMART-doelstellingen	13
2.3 Multiproblematiek.....	13
2.3.1 Actief zijn is gezond	14
2.3.2 Multiproblematiek in de caseload.....	14
2.4 De kracht van samenwerken.....	14
2.4 Conclusie van de analyse.....	16
H3. Product keuze	17
3.1 Ondernomen stappen door Allekanten	17
3.2 Actuele, relevante ontwikkelingen.....	17
3.3 Meerdere oplossingen voor een complex vraagstuk	18
3.4 Productkeuze.....	19
H4. Realisatie van het beroepsproduct	20
4.1 Het deelproduct: Voorlichtingenreeks	20
4.2 Het hoofdproduct: De sociale kaart	20
4.3 Keuze vormgeving	21
4.3 Het ontwerpproces.....	22



H5. Evaluatie: de meerwaarde van het beroepsproduct	24
5.1 Evaluatie eindproduct	24
5.2 Een professionele ontwikkeling in een korte tijd	24
H6. Kennisdeling.....	25
6.1 Overdragen product	25
6.2 Sociale kaart voor de doelgroep.....	25
H7. Conclusie	26
Literatuurlijst	27
Bijlage	30
Bijlage A: Oordeel werkgever.....	30
Bijlage B: Interview directeur van Allekanten	32
Bijlage C: Interview met werkfitters.....	35
Bijlage D: Interview met werkbegeleider gemeente Den Haag	37
Bijlage E: In gesprek met het team.....	41
Bijlage F: Interview met de teamleider van Allekanten	42
Bijlage G: Brainstormen.....	44
Bijlage H: Interview met de jobcoach 1.....	46
Bijlage I: Interview met de jobcoach 2	49
Bijlage J: Programma	51
Bijlage K: Interview met de projectleider	52
Bijlage L: Interview met Mooi Welzijn Servicepunt XL.....	53
Bijlage M: Sociale Kaart Allekanten definitief	54
Bijlage N: Het productentabel	57
Bijlage O: Evaluatie eindproduct team Allekanten	58
Bijlage P: Interview werkfitters	59
Bijlage Q: Allekanten SMART-handleiding.....	62
Bijlage R: Observatie in praktijk	66



Voorwoord

Anderhalf jaar geleden zat ik op de helft van mijn opleiding en ik had geen toekomstvisie over mijn loopbaan carrière. Wat past bij mij en wat vind ik nou écht leuk? Mijn stageperiode bij Allekanten heeft dit volledig veranderd. Bij Allekanten werd ik uitgedaagd, gestimuleerd en er was ruimte voor eigen creativiteit. Vandaag de dag heb ik mijn passie gevonden in het welzijnswerk en mag ik zeggen dat ik van een stagiaire werknemer geworden ben bij Allekanten.

Voor u ligt het beroepsvraagstukverslag 'Wat als het nou wél kan?'. Dit verslag is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Social Work aan de Haagse Hogeschool te Den Haag. Van september 2020 tot en met mei 2021 heb ik actief gewerkt aan het beroepsvraagstuk en eindproduct.

In opdracht van de Haagse Hogeschool en mijn stagebedrijf Allekanten heb in dit verslag geschreven. Samen met mijn stagebegeleiders Asefeh Eskandari en Marianne Salters heb ik de onderzoeksvraag en het eindproduct bedacht. Daarnaast was het brainstormen met Luc Manders waardevol om het vraagstuk vanuit verschillende perspectieven en mogelijkheden te benaderen. Ik bedank hen voor de sparmomenten en ondersteuning tijdens mijn onderzoek. Tevens bedank ik het team van Allekanten en de respondenten voor hun tijd en medewerking. Het was een boeiend afstudeerproces met pieken en dalen. Tijdens de moeizame momenten had mijn docentbegeleider Milena Kärtner weer motiverende woorden en wijze raad paraat. Dit heeft me erdoorheen geholpen en daar wil ik haar voor bedanken. Als laatste wil ik in het speciaal mijn ouders en vriend bedanken voor hun bemoedigende woorden, geduld en de vrijgemaakte tijd om mij te ondersteunen tijdens dit afstudeertraject.

Veel plezier,

Julia van Deventer



H1. Inleiding

Den Haag kent momenteel 38.366 (geregistreerde) werkzoekenden met een uitkering (Gemeente Den Haag, 2020a). Hiervan heeft het stadsdeel Zuidwest de meeste werkloosheid, armoede en sociale problemen (Lingen & van Bree, 2019). Zo hebben veel mensen een bijstandsuitkering en een sociale huurwoning. Een achterstandswijk dus. Zodanig dat Zuidwest een eigen wethouder heeft gekregen om werk te maken van de ontwikkelingen van de achterstandswijk. De wethouder wil dat Den Haag Zuidwest weer de wijk van hoop en perspectief wordt (Omroep West, 2020).

Allekanten is gevestigd in de het stadsdeel Zuidwest. In september 2019 opende Allekanten haar deuren. Het wijkbedrijf wil de mensen in de wijk uit hun isolement trekken, hen verbinden en te laten participeren. Elke dag staan verschillende trainingen en activiteiten op het programma van Allekanten (z.d.a). Het programma is afgestemd op zes thema's: taal, sociaal en netwerk, gezondheid, financiën, ondernemen en circulaire economie en (vrijwilligers)werk (Bijlage J, p. 51). Elk thema draagt bij aan het bevorderen van maatschappelijke participatie. Iedereen mag naar de lessen en activiteiten komen, want iedereen is welkom. De visie van Allekanten is om een levendige plek te zijn waar iemand van harte welkom is en zich kan ontwikkelen: "Hier ontmoet je andere mensen, werken we samen en leren we van elkaar" (Alle kanten, z.d.b). Veel wijkbewoners komen naar Allekanten en volgen verschillende lessen.

Werkfitters nemen ook deel aan het lesprogramma van Allekanten. Werkfitters zijn mensen uit Den Haag Zuidwest die in de bijstand zitten en waarvan de gemeente vindt dat zij op binnen achttien maanden weer begeleid kunnen worden naar (vrijwilligers)werk. Echter moeten zij eerst hun taal- en/of werknemersvaardigheden op orde krijgen, voordat zij richting werk kunnen bemiddeld worden. De gemeente Den Haag heeft hen geselecteerd voor het werkfittraject van Allekanten om zich op deze gebieden verder te ontwikkelen.

1.1 Aanleiding

Bij Allekanten krijgen de werkfitters de kans om mensen te ontmoeten en zich te ontwikkelen. Daarnaast krijgen zij de kans om ondersteund te worden in het vinden van een baan waardoor zij uit de bijstand kunnen komen. Een kans die elke werkfitter zou aannemen, of toch niet?

Het team van Allekanten ondervindt belemmeringen in het activeren van de werkfitters. De doelgroep heeft van meerdere problemen op verschillende leefgebieden. Volgens het team is er veel sprake van absentie en demotivatie onder de werkfitters. Het team van Allekanten probeert in te spelen op hun wensen en behoeften, maar het activeren blijkt een grote uitdaging. In dit verslag luidt mijn hoofdvraag: **Wat is er nodig om de werkfitbegeleiding beter te laten aansluiten op de behoeften van de werkfitters?**

1.2 Leeswijzer

In dit verslag doe ik onderzoek naar hoe het team beter kan aansluiten in de werkfitbegeleiding. Het eerste hoofdstuk sluit af met de organisatiecontext, de betrokkenen en doelstellingen vanuit Allekanten. In de analyse beschrijf ik het complexe vraagstuk met behulp van literatuur en verschillende perspectieven. Vanuit de analyse benoem ik vier eventuele, passende beroepsproducten



als oplossing van het vraagstuk. In het derde hoofdstuk onderbouw ik het gekozen beroepsproduct en de processtappen naar de realisatie van het product. In hoofdstuk vier staat de evaluatie centraal. Tot slot beschrijf ik de kennisdeling en toekomstperspectief van het product. Dit beschrijft de vervolgstappen en de taken van de verantwoordelijke. Het verslag sluit af met een conclusie en een antwoord op de hoofdvraag.'

1.3 Contextbeschrijving

Deze paragraaf gaat over de organisatiecontext van Allekanten. Het begint met de wet- en regelgeving rondom het werkfittraject. Vervolgens worden alle betrokkenen beschreven, waaronder het team, de doelgroep en de gemeente Den Haag. De contextbeschrijving sluit af met de doelstellingen van Allekanten.

1.3.1 Participatiewet

Iemand die een werkfittraject volgt, valt onder de Participatiewet en heeft een bijstandsuitkering. Hij/zij ontvangt een bijstandsuitkering als hij/zij niet genoeg inkomen of eigen vermogen heeft om zich in het dagelijks leven te redden (Rijksoverheid, 2020). Hij/zij krijgt dan elke maand een bepaald bedrag op zijn/haar rekening gestort, afhankelijk van de leefsituatie.

Bij een bijstandsuitkering is het de bedoeling dat iemand zo snel mogelijk (weer) aan het werk gaat (Gemeente Den Haag, 2020a). De gemeente kan ondertussen een tegenprestatie voor de uitkering eisen. Dit is een maatschappelijke nuttige activiteit met een beperkte duur (Rijksoverheid, z.d.b). De gemeente Den Haag kan ervoor kiezen om iemand aan te melden bij het werkfittraject van Allekanten. Zo verrichten de werkfitfitters een tegenprestatie door het programma te volgen en de afspraken na te komen bij Allekanten (Rijksoverheid, z.d.b).

De gemeente selecteert iemand voor een werkfittraject als hij/zij nog nooit (of een lange periode niet) heeft gewerkt, geen (vrijwilligers)werkervaring heeft en ook niet weet wat diegene zou willen doen qua werk (Persoonlijke communicatie, Bijlage D, p. 37). Bij het werkfittraject kan de kandidaat uitzoeken wat er nodig is om naar betaald werk te gaan. Het is vaak een grote stap voor iemand om, zonder werkervaring en vaak kort in Nederland, direct richting betaald werk te gaan. De kans op uitval is te hoog. Andere trajecten gaan vaak al een specifieke werkrichting op en bij Allekanten kunnen de kandidaten uitpluizen wat ze nou écht willen. Het werkfittraject duurt 6 tot 9 maanden (Persoonlijke communicatie, Bijlage B, p. 32).

1.3.2 Tegenprestatie

Door de tegenprestatie zijn de werkfitfitters verplicht om aanwezig te zijn. Bij een hoog verzuim en werkweigering kan de jobcoach de werkfitter terug melden bij de gemeente en dit heeft een gevolgen voor de uitkering. De werkbegeleider van de Gemeente Den Haag denkt dat Allekanten strenger mag zijn in de terugmeldingen (Persoonlijke communicatie, Bijlage D, p. 38). "Het staat letterlijk in de brief die zij hebben gekregen: Kom je niet, dan heeft dit gevolgen voor je uitkering. Deze dingen zorgen ervoor dat kandidaten graag aan het werk willen, omdat zij niet meer de druk van de gemeente willen ervaren." Allekanten wil flexibel zijn bij een afmelding, omdat zij ervan overtuigd zijn dat een werkfitter werknemersvaardigheden moet aanleren. De meesten zijn al een lange tijd inactief: een afspraak nakomen en het hebben van regelmaat is een grote stap. De teamleider van Allekanten (Persoonlijke



communicatie, Bijlage F, p. 42) vertelt dat het team wellicht te flexibel was in het verleden waardoor een werkfitter te weinig structuur kreeg. Tegenwoordig is het team nog steeds flexibel, maar na drie officiële waarschuwingen wordt een werkfitter alsnog terug gemeld. Dit is maatwerk, omdat de situatie per werkfitter verschilt. Als een werkfitter bijvoorbeeld door ziekte of bij het overlijden van een naaste zich afmeldt, is de afmelding geoorloofd.

1.3.3 Het werkfittraject in praktijk

Als mensen worden geselecteerd voor het werkfittraject, worden zij uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst waar uitleg wordt gegeven over het traject. Zij krijgen informatie over het werkfittraject zoals de duur, de verwachtingen en het lesprogramma (Persoonlijke communicatie, Bijlage F, p. 42). Na de voorlichtingsbijeenkomst volgt er een individueel intakegesprek met de jobcoach. Daarin leert de jobcoach de werkfitter beter kennen en wordt er gekeken naar de roostermogelijkheden rondom het lesprogramma. In de eerste maand schaaft de jobcoach de werkfitter voor gemiddeld vier uur per week in, om zo langzaam weer richting werk op te bouwen. De jobcoach geeft de werkfitter een maand de tijd om afspraken leren na te komen. De jobcoach is flexibel, want een werkfitter gaat vaak van een lange periode inactief naar actief. Als een werkfitter zich in de eerste maand afmeldt of te laat komt, zitten daar geen gevolgen aan. Na een maand wordt dit wel van de werkfitter verwacht.

Elke maand wordt het rooster in overleg opgeschaald. De werkfitter gaat dus meer lessen volgen waardoor er een urenopbouw gewerkt wordt. Dit doet de jobcoach in een gesprekje. Hoe gaat het met de werkfitter, wat gaat er goed en wat kan beter? Na vier maanden is er een tussenevaluatie waarin de focus voor de eindperiode besproken wordt. Dit is per werkfitter anders, want ieder heeft andere doelen en wensen. De één gaat solliciteren en de ander moet zich nog verder ontwikkelen in de taal. Na negen maanden vindt er een eindevaluatie plaats waarin de jobcoach advies geeft aan de gemeente voor vervolgetraject: een doorverwijzing naar Den Haag Werkt, vrijwilligerswerk of niet geschikt voor beiden (Persoonlijke communicatie, Bijlage B, p. 33). Den Haag Werkt kan de werkfitter verder helpen naar een baan.

1.4 De betrokkenen

Allekanten draait op de vrijwilligers, stagiaires, partners en een team van werknemers. Elke dag komen wijkbewoners en werkfitters naar het wijkbedrijf toe.

1.4.1 Werkfitters

Per jaar volgen er gemiddeld 30 werkfitters een werkfittraject bij Allekanten (Persoonlijke communicatie, Bijlage B, p. 32). Dit zijn mannen en vrouwen. De gemiddelde leeftijd is drieënveertig jaar. De jongste werkfitter is vijfendertig jaar en de oudste drieënzestig. De werkfitters zijn momenteel afkomstig uit Nederland, Bulgarije, Syrië, Eritrea en Turkije. Twee werkfitters zijn afkomstig uit Nederland, de rest woont pas drie tot vijf jaar in Nederland. Alle werkfitters zijn woonachtig in Den Haag Zuidwest en hebben een bijstandsuitkering. De werkfitters hebben over het algemeen een laag taalniveau. Zo maakt het team van Allekanten regelmatig gebruik van een tolk of een online vertaler. De werkfitters weten niet goed wat ze willen worden en wat de mogelijkheden zijn rondom werk. Daarnaast hebben de meesten geen diploma en/of (vrijwilligers)werkervaring (Persoonlijke communicatie, Bijlage F, p. 42).



Veel werkfitters hebben multiproblematiek (Persoonlijke communicatie, Bijlage G, p. 44). Er is sprake van multiproblematiek wanneer iemand langdurig te maken heeft met twee of meer samenhangende en mogelijk versterkende problemen (Bosselaar, Maurits, Molenaar-Cox, & Prins, 2010). Hij/zij is niet in staat om de complexe problemen met eigenregie op te lossen, waardoor deelname aan de samenleving en de arbeidsmarkt problematisch is. De werkfitters hebben problemen op leefgebieden als huisvesting, schulden, werk, sociaal isolement, huiselijk geweld, lichamelijke en psychische gezondheid (Bijlage P, p. 59).

1.4.2 Het team

Allekanten draait op vrijwilligers, stagiaires, partners en een team van werknemers. Het team bestaat uit zes krachten: de directeur, teamleider, managementassistent, een coach en twee jobcoaches. Elke dag komen er mensen met verschillen in cultuur, leeftijd en geslacht naar Allekanten toe. Dit betekent dus verschillende normen, waarden, talen en verhalen. Ook het team van Allekanten is momenteel cultureel divers: Marokkaans, Iraans, Nederlands en Somalisch. Naast dat de culturele diversiteit in het team een goede afspiegeling is van de wijk, is het vooral fijn dat er veel verschillende (culturele) kennis is in het team (Vitam, 2019). Dit is erg waardevol voor het verlenen van passende begeleiding door iemand zijn leefwereld beter te begrijpen of/te helpen met vertalen. Bij Allekanten helpen de teamleden elkaar graag: het komt regelmatig voor dat de één helpt met vertalen voor de ander, of dat een teamlid uitleg geeft over een bepaalde cultuur. Gelijkwaardigheid en samenwerken staan ook centraal bij de Peer2Peer methode die Allekanten hanteert: Iedereen heeft talenten en dit kun je van elkaar leren (Peer2Peer, z.d.).

Drie van de vijf werknemers komen uit de uitkering. Dit komt doordat Allekanten mensen met passie, motivatie en potentie de mogelijkheid geeft om te solliciteren. Een werknemer hoeft geen recente, relevante werkervaring met een passend diploma hoeft te hebben (Persoonlijke communicatie, Bijlage F, p. 43). Elke functie heeft een geringe horizontale specialisatie. Wat betekent: iedereen heeft verschillende taken en met een grote reikwijdte (Alblas & Wijsman, 2018, p. 255). De teamleider is bijvoorbeeld ook hoofd van de sociale media en vrijwilligers *recruiter*. De jobcoaches hebben ieder gemiddeld een caseload van tien werkfitters. De taken van een jobcoach bestaat uit individuele gesprekken, het maken van lesroosters, werkbaanondersteuning, het schrijven van rapportages en verslagen voor de gemeente Den Haag. Daarnaast geven zij ook sollicitatietrainingen en computerles. Het is een dynamische baan: “De dag vliegt voorbij” (Persoonlijke communicatie, Bijlage H, p. 46). Daar zit ook een keerzijde aan, want de jobcoaches ervaren veel werkdruk (Bijlage E, p. 41). Dit komt voornamelijk door de bijkomende problematiek van de werkfitters: er zijn veel hulpvragen waarbij de werkfitters ondersteuning voor nodig hebben. De jobcoaches benoemen hen graag te willen helpen, maar dat dit niet hun taak is als jobcoach, maar van een maatschappelijk werker. Doorverwijzen naar een passende organisatie is voor de jobcoaches niet vanzelfsprekend, omdat zij geen kennis hebben over het professionele netwerk in de nabije omgeving (zie H3, p. 17).

1.4.3 Verantwoording tegenover de gemeente

Allekanten heeft de *targets* (doelen) om het grootste deel van de werkfitters na het traject te kunnen doorsturen naar Den Haag Werkt en minimaal vijf mensen per jaar bemiddeld te hebben naar werk. De eerste lichter werkfitters hebben in oktober het traject afgerond. Van de tien werkfitters zijn er



acht bemiddeld naar het Den Haag Werkt. “Een mooi aantal, maar het kan beter. Daarnaast hebben we het tweede *target* (nog) niet behaald,” vertelt de directeur van Allekanten (Persoonlijke communicatie, Bijlage B, p. 32). Een *target* behalen is positief voor de ontwikkeling van het bedrijf, maar ook voor het verantwoorden naar de gemeente Den Haag en de overheid. Allekanten wordt namelijk gesubsidieerd vanuit de overheid en de gemeente. Als er geen progressie in het werkfittraject te zien is, zal de geldkraan sluiten. Dit betekent simpelweg dat Allekanten haar deuren moet sluiten.

Tot nu toe zijn er pas twee werkfitters naar werk bemiddeld door Allekanten. De directeur benoemt dat Covid-19 in 2020 niet meegeholpen heeft, maar dat het *target* wel haalbaar is. Volgens hem kunnen de jobcoaches in de begeleiding meer gebruik maken van de SMART-methode (Persoonlijke communicatie, Bijlage G, p. 44). Dit is een methode die ervoor zorgt dat doelen échte doelen worden en niet dromen (Randstad, z.d.). “Door een SMART te gebruiken, wordt iets overzichtelijk en haalbaar.”



H2. Analyse: De worsteling tot activatie en multiproblematiek

Vanuit Allekanten zijn er uitdagingen in de motivatie van de werkfitters, omdat velen zich afmelden. Tegenwoordig zijn er veel lesafmeldingen vanwege corona(klachten). “Met Covid-19 nemen deze meldingen serieus, maar vóór het virus waren er ook al veel afmeldingen” (Persoonlijke communicatie, Bijlage F, p. 43). Zo waren er veel lesafmeldingen vanwege werkfitters’ kinderen, griep en/of externe afspraken. Het team twijfelt aan de echtheid van de afmeldingen vanwege het hoge verzuim per werkfitter (Bijlage E, p. 41).

2.1 Het stimuleren van intrinsieke motivatie

Volgens het Nederlands Woordenboek (z.d.) is motivatie ‘een prikkel die mensen ertoe beweegt om iets te doen of na te streven’. Als er interessante prikkels zijn voor iets of iemand dan is er actie nodig waar doorzettingsvermogen bij komt kijken.’ Een theorie over motivatie die goed aansluit op de missie en visie van Allekanten, is de zelf-determinatietheorie (van den Broeck et al., 2009). De zelf-determinatietheorie (ZDT) is een bekende theorie over motivatiepsychologie die vertrekt vanuit een positief mensbeeld (van den Broeck et al., 2009, p. 318). Deze theorie is gericht op groei en integratie.

De ZDT maakt onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie (van den Broeck et al., 2009). Bij een intrinsieke motivatie komt de motivatie vanuit jezelf en extrinsieke motivatie komt vanuit een externe bron, bijvoorbeeld straf of beloning. In het geval van de werkfitters is de extrinsieke bron het behouden van hun uitkering door de tegenprestatie te verrichten. Dit benoemen enkele werkfitters ook in de intakegesprekken: “Ja dit moet hè, anders wordt mijn uitkering ingehouden” (Bijlage H, p. 47). De extrinsieke motivatie bij de werkfitters is helder, echter lijkt de intrinsieke motivatie lastiger te vinden. Zo benoemt de jobcoach van Allekanten dat werkfitters geen zin hebben in het werkfittraject en het nut er niet van inzien. “Bij sommige werkfitters lijkt er weinig sprake van intrinsieke motivatie en dat is jammer”, aldus de jobcoach. Volgens de ZDT kunnen de begeleiders de intrinsieke motivatie bij de werkfitters verhogen als ze ingaan op drie psychologische basisbehoeften (van den Broeck et al., 2009, p. 319):

1. Sociale verbondenheid: De wens hebben om positieve relaties op te bouwen, je geliefd voelen en voor een ander te zorgen.
2. Competenties ontwikkelen: Mensen willen hun omgeving exploreren, begrijpen en beheersen
3. Autonomie versus de tegenprestatie: Het zelf kunnen beslissen staat centraal

Vanuit Allekanten wordt er veel georganiseerd om aan te sluiten op de basisbehoeften. Veel werkfitters hebben de wens om mensen te ontmoeten en zo hun netwerk te verbreden. Doormiddel van de lessen leren zij mensen uit de wijk kennen. Zo vertellen twee oud-werkfitters (Persoonlijke communicatie, Bijlage C, p. 35) bij Allekanten vriendinnen ontmoet te hebben. Beiden vertellen zich ook sociaal verbonden te voelen met hun jobcoach. Echter waren deze twee werkfitters veel afwezig bij de lessen.



Peer 2 Peer

Daarnaast stimuleert Allekanten de vaardigheden en competenties met behulp van de Peer2Peer (P2P) methode (Peer2Peer, z.d.). Met P2P is het doel om mensen met verschillende talenten met elkaar te verbinden waardoor zij hun krachten bundelen en leren van elkaar. Als werkfitter bijvoorbeeld een creatief idee of een talent heeft, probeert Allekanten daarop aan te sluiten. De werkfitters krijgen het werkfittraject vanuit de gemeente opgelegd en dit geeft geen autonomie. Wél kijkt Allekanten naar de behoeften en wensen vanuit de werkfitters om hen tijdens het traject te laten beslissen. Zo wordt er tijdens het intakegesprek gevraagd naar wat diegene leuk vindt om te doen (Bijlage B, p. 33). Waar gaat het lichtje van branden en hoe kunnen we dat bewerkstelligen? Tevens wordt er rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de werkfitter in het lesrooster.

Allekanten doet veel om aan te sluiten op de doelgroep en hen intrinsiek te motiveren, maar dat doet niets aan de absentiemeldingen.

2.2 De jobcoach motiveert

De jobcoaches benoemen dat de werkfitbegeleiding moeizaam verloopt en graag hierin te willen ontwikkelen. Zij benoemen weinig kennis te hebben over gesprekstechnieken en gespreksmethodes, terwijl deze technieken de motivatie van een persoon kunnen beïnvloeden (Vilans, 2013).

2.2.1 Motiverende gespreksvoering

Bij motiverende gespreksvoering (MGV) wordt er vanuit gegaan dat iedereen dromen en persoonlijke doelen heeft en dat de begeleider de uitdaging heeft om de aanwezige verandermogelijkheden bij de cliënt te activeren (Baron et al., 2015, p. 141). Bij deze methodiek ligt focus bij het versterken van de persoonlijke motivatie en het aanhouden van 'willen' veranderen. De jobcoaches kunnen met behulp van MGV de werkfitter ondersteunen in zijn/haar eigen beweegredenen.

De werkfitters vertellen in een ambivalentie te zitten als het om werk gaat (Persoonlijke communicatie, Bijlage C, p. 35): de werkfitter wil aan het werk, maar houdt van de stabiliteit van de uitkering. De werkfitter wil naar de lessen van Allekanten komen, maar er is geen tijd. Ambivalentie is bij MGV belangrijk, omdat een persoon moet twijfelen over zijn of haar eigen gedrag. Hierop kan een begeleider het gedrag activeren, het richting geven en werken aan (het volhouden van) een doel (Vilans, 2013).

Bij motiverende gespreksvoering gaat het ook om gesprekstechnieken. Gesprekstechnieken lokken de verandertaal uit bij de werkfitter en er wordt gekeken naar oplossingsmogelijkheden. Voorbeelden van gesprekstechnieken zijn open vragen stellen, doorvragen, reflecteren en samenvatten. De theorie leert de jobcoach ook met weerstand om te gaan en hoe de jobcoach hier een positieve draai aan kan geven. Met de verandertaal ligt de focus op de voordelen van het veranderen en de nadelen op het niet-veranderen. Het is een methode die de jobcoaches niet kennen. De werkbegeleider van de gemeente Den Haag wel (Persoonlijke communicatie, Bijlage D, p. 39). Hij werkt met Allekanten samen en zorgt voor de doorstroom van de potentiële werkfitkandidaten. De werkbegeleider gebruikt MGV wel bij zijn kandidaten. Hij deed bijvoorbeeld een opdracht met kandidaten waarbij zij moesten nadenken over de voordelen wat werk met zich meebrengt en de nadelen van het thuiszitten met een bijstandsuitkering. "Dit werkt goed, omdat de kandidaat geprikkeld wordt om te kijken naar de positieve kanten."



2.2.2 SMART-doelstellingen

Met motiverende gespreksvoering is het de bedoeling dat een persoon uiteindelijk werkt aan een doel. Een goed doel is intrinsiek en gericht op zelfontplooiing. Door een intrinsiek doel kan iemand zich beter ontwikkelen, betere prestaties neerzetten en zit diegene lekkerder in zijn vel (van den Broeck et al., 2009, p. 326). Bij Allekanten heeft de directeur van Allekanten eenmalig een training gegeven over de SMART-methode. SMART staat voor specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden (Timemanagement, z.d.). SMART is een ezelsbruggetje om een vaag doel duidelijk en haalbaar te maken. De methode is toepasbaar op het team en op de werkfitter.

Door de training leerde het team om stappen te zetten bij een doel van een werkfitter. Wat is er precies nodig om een droombaan te bereiken? Door het doel te splitsen in kleinere doelen krijgt een werkfitter een beter idee hoe hij of zij het doel verwezenlijkt. Daarnaast is het overzichtelijk waardoor de kans groter is om het doel te bereiken. Wat is de eerste stap naar dit doel en wat is daarvoor nodig? De doelstellingen van de werkfitter worden in het systeem van Allekanten beschreven en er wordt in de evaluaties op gereflecteerd. Het team heeft het afgelopen jaar veel progressie gemaakt in het gebruiken van de SMART-methode (Persoonlijke communicatie, Bijlage B, p. 33). Zo maakt de jobcoach samen met de werkfitter doelen rondom baanambities. De doelen zijn echter niet SMART uitgeschreven. Zo staat een doel nu beschreven als: 'Gezonder leven'. Met de SMART-methode is het de bedoeling dat het doel concreter wordt uitgeschreven: Wanneer is het doel behaald? Wanneer moet het doel behaald zijn? Wat wil de werkfitter bereiken? Door dit overzichtelijk te hebben is het doel voor een werkfitter tastbaar (Timemanagement, z.d.).

2.3 Multiproblematiek

Echter is de reden achter de absentiemeldingen breder dan het perspectief de jobcoaches. De werkfitters geven aan dat het niet aan de begeleiding ligt: ze zijn tevreden over de begeleiding en benoemen dat zij zich vaak af te melden vanwege persoonlijke problematiek (Bijlage P, p. 60). De werkfitters voelen zich verbonden met de jobcoach en er is sprake van vertrouwen. Ze durven zich open te stellen en te praten over hetgeen wat er achter de voordeur afspeelt (Persoonlijke communicatie, Bijlage K, p. 52). Echter benoemen ze de combinatie van het werkfittraject en privéleven lastig te vinden, aangezien hun prioriteiten liggen bij hun persoonlijke problematiek.

De meeste werkfitters hebben problemen op meerdere levensgebieden (multiproblematiek). Uit cijfers van de gemeente Den Haag blijkt dat 56,6 procent uit Den Haag Zuidwest moet rondkomen van een laag inkomen (van Bree, 2019). De armoede is dus groot, net als de werkloosheid. Irma Bolhous van stichting Mooi Welzijn benoemt dat de mensen in een kwetsbare situatie zitten, omdat de problematiek zich opstapelen (van Bree, 2019). 'Armoede, schulden, psychische problemen, verouderde woningen. Daar hebben veel inwoners mee te maken.' Dit bevestigt de directeur van Allekanten: 'De werkfitters zijn werkloos, vaak laaggeschoold, geen vangnet, sociaal geïsoleerd, soms in de criminaliteit, schuldachterstand, taalachterstand, alleenstaande ouder, opvoedingsproblemen, noem maar op. Hierdoor kan werk voor hen niet als prioriteit voelen en onhaalbaar doel, terwijl dit alles behalve waar is.' De meeste werkfitters zitten een vicieuze cirkel van problematiek die lastig te doorbreken is. 'Het is een opstapeling,' vertelt de maatschappelijk werker van Mooi Welzijn, een grote welzijnsorganisatie in Den Haag (Persoonlijke communicatie, bijlage L, p. 53). 'Het begint bijvoorbeeld bij werkloosheid, naar schulden, psychische problemen, sociaal isolement, enzovoorts.'



2.3.1 Actief zijn is gezond

Veel werkfitters zijn een lange periode inactief geweest. Er was geen dagritme, onvoldoende lichaamsbeweging en zingeving (Staal, 2016). Actief zijn heeft een bewezen positief effect op lichaam en geest (Samen Gezond, z.d.). Bij Allekanten worden de werkfitters weer geactiveerd. Dit kan helpen bij probleemgebieden, zoals iemand uit de sociaal isolement halen, sociale relaties ontwikkelen, zingeving (Persoonlijke communicatie, Bijlage K, p. 52). 'Het lost de grootste problemen niet op, maar het kan iemand wél helpen.' Daarnaast is volgens onderzoek van het CBS (2020) werken bevorderlijk voor de gezondheid: Mensen met een baan hebben over het algemeen een betere gezondheid dan mensen zonder werk. Daarnaast is er een snellere achteruitgang in de gezondheid te zien bij de groep werklozen. Door te werken heeft iemand sociaal contact, regelmaat, een salaris en hij/zij maakt dingen mee. Werken geeft voor veel mensen ook waarden: iemand kan zijn gezin onderhouden en een uitkering kan veel stress geven. Werkfitters geven aan dat zij het fijn vinden bij Allekanten. Ze voelen zich nuttig, leren en hebben afleiding (Persoonlijke communicatie, Bijlage I, p. 49).

2.3.2 Multiproblematiek in de caseload

De jobcoaches geven voorbeelden van multiproblematiek bij Allekanten. Eén jobcoach had in 2020 zelfs een werkfitter met een wietplantage in zijn huis. Deze man had geld nodig en er werd hem veel geld beloofd. Hij werd door de politie betrapt en zijn huis direct zijn huis uitgezet. De werkfitter was de Nederlands taal niet machtig en wist niet waar hij terecht kon. 'Ik ging mee naar zijn afspraken met Staedion (woningcorporatie), het daklozencentrum, bellen met het daklozenloket... Ik was de gehele dag ermee bezig' (Persoonlijke communicatie, Bijlage H, p. 48). De jobcoach van Allekanten heeft ook een vrouwelijke werkfitter in zijn caseload met grote schulden. Hij belt met haar advocaat en regelt de zaken rondom haar verhuizing. 'Ik weet dat het niet mijn taken zijn als jobcoach, maar ik wil haar niet in de steek laten.' De andere jobcoach vertelt zich meer een maatschappelijk werker te voelen dan een jobcoach, terwijl het niet zijn taken zijn (Persoonlijke communicatie, Bijlage I, p. 50). De jobcoaches zijn ervan overtuigd dat een werkfitter bij complexe problemen baat heeft bij de passende ondersteuning, dus een combinatie van het werkfittraject en externe organisaties.

Werkfitters benoemen niet te weten waar zij terecht kunnen met hun problemen (bijlage P, p. 60). Ze snappen het niet en weten niet welke stappen ze moeten ondernemen. De werkbegeleider bij de gemeente Den Haag, ziet dit ook gebeuren. 'Er zijn veel wegen om geholpen te kunnen worden, maar dat moet je maar net weten. Iemand die net in Nederland is, weet dat niet.' Daarnaast is het voor iemand die de taal niet machtig is extra lastig. Veel is tegenwoordig digitaal: 'Probeer dit maar eens in te vullen als je net in Nederland bent en de taal bijna niet spreekt; laat staan typen en lezen op de computer' (Persoonlijke communicatie, Bijlage D, p. 38). Dit bevestigen de werkfitters in een interview. Zij hebben geen digitale vaardigheden en weten niet waar zij zoeken moeten voor ondersteuning in hulpvragen buiten Allekanten (Bijlage P, p. 59). De jobcoach probeert hen te ondersteunen in het geven van computerlessen, maar er is momenteel weinig kennis om hen te helpen in het vinden van passende ondersteuning.

2.4 De kracht van samenwerken

De jobcoaches zouden bij multiproblematiek graag willen doorverwijzen naar een andere instantie of organisatie, maar veel organisaties zijn voor hen onbekend. 'Ik weet niet precies waar ik terecht kan dus ik ga het zelf maar doen' (Persoonlijke communicatie, Bijlage H, p. 47). Hierdoor loopt de werkdruk op en komen de jobcoaches met regelmaat niet aan de dagelijkse taken. Veel hulpverleners lopen vaak



tegen belemmeringen op zoals aan gebrek aan tijd, hoge caseload en het niet makkelijk kunnen vinden van de juiste mensen in partnerorganisaties. Volgens Christine Kuiper, adviseur sociale innovatie bij Movisie, is in het verbeteren van de samenwerking is nog veel winst te halen (van Lier, 2020). Aangezien bij multiproblematiek de oplossing niet ligt op één gebied, maar op meerderen. Voor een effectieve aanpak van multiproblematiek is samenwerking nodig tussen betrokken organisaties (Strafketen, z.d.). Zij kunnen dan informatie met elkaar uitwisselen en eventueel een werkfitter doorverwijzen naar een passende organisatie. De teamleider van Allekanten benoemt dat een jobcoach normaliter een werkfitter met complexe problematiek direct moet doorverwijzen naar de juiste instantie. 'Om iemand door te verwijzen is een netwerk nodig, een sociale kaart. Die hebben wij nog niet.' Dit is voor Allekanten van belang zodat de jobcoaches weten welke ondersteuning zij per hulpvraag kunnen inschakelen. Zij kunnen zich dan op hun taken als jobcoach. Momenteel heeft Allekanten een klein partnernetwerk op een aantal leefgebieden, zoals lichamelijke gezondheid en financiën (Allekanten, z.d.b). Echter zijn er uitdagingen op meerdere leefgebieden.

Samenwerken: niet nieuw, wel innovatief

De sociale kaart is in de Nederlandse samenleving niet iets nieuws: de meeste organisaties gebruiken een sociale kaart. Is een sociale kaart als product voor Allekanten dan overbodig? Volgens de Kluijver, diaconaal consulent, is dit niet erg (van der Kemp, 2018). Met een eigen sociale kaart kan Allekanten toespitsen op de behoeften en wensen vanuit de organisatie en werkfitters. Het maakt maatschappelijke organisaties, bedrijven en hulplijnen in de buurt makkelijk vindbaar. Daarnaast is netwerk in de huidige participatiesamenleving van groot belang. De decentralisatie vraagt om meer en betere samenwerking tussen de professionals (Movisie, 2016).

Hoe werken andere organisaties samen?

Om een beter beeld te krijgen samenwerken in de welzijnssector, zijn er andere organisaties benaderd over hun sociale kaart. Een grote welzijnsorganisatie uit Den Haag, Mooi Welzijn, heeft ook een sociale kaart. De doelgroep van Mooi Welzijn heeft veel complexe problematiek. De organisatie heeft een sociale kaart uit het hele sociale domein, gemaakt voor de werknemers en vrijwilligers. De cliënten kunnen gebruik maken van de digitale sociale kaart van de gemeente. Echter benoemt de maatschappelijk werker van Mooi Welzijn dat dit niet voor hen werkt, omdat de cliënten digibeet zijn en geen taal- en computervaardigheden hebben. Voor multiproblematiek verwijst Mooi Welzijn door naar het WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Het WMO heeft een team die kijkt naar de hulpvragen van de cliënt en maatwerk geeft.

Perspektief, een organisatie voor crisisopvang en zelfstandig wonen, gebruikt de landelijke sociale kaart om andere organisaties te bereiken. Hier zijn veel organisaties en professionals van het sociale domein in Nederland te vinden (Sociale Kaart Nederland, z.d.). Perspektief heeft nauw contact met een aantal organisaties en zij staan in het systeem van Perspektief, maar een eigen sociale kaart hebben zij daarvoor niet nodig.



2.4 Conclusie van de analyse

In de analyse komen er een aantal begrippen aan bod die de kern vormen van het vraagstuk. Dit wordt in deze paragraaf uitgelicht om een heldere structuur in het onderzoek te waarborgen.

De kernbegrippen in de analyse zijn multiproblematiek, (professionele) scholing, aansluitende begeleiding, netwerk en zelfredzaamheid. De multiproblematiek van de werkfitters zorgt voor absentiemeldingen tijdens het werkfittraject. Door hun problematiek zien de werkfitters het traject niet als een prioriteit, omdat zij behoeften hebben aan ondersteuning bij hun hulpvragen. De jobcoaches merken weinig professionele kennis te hebben over coaching- en motivatietechnieken. Daarnaast ervaren zij veel werkdruk door de problematiek van de werkfitters, omdat zij hen ondersteunen bij alle hulpvragen - terwijl dit niet in het takenpakket zit van de jobcoach. Het is de bedoeling dat zij de werkfitter doorverwijzen voor complexe hulpvragen. Echter hebben de jobcoaches weinig kennis over andere welzijnsorganisaties en welke ondersteuning zij kunnen bieden. De werkfitters weten ook niet bij welke organisaties zij terecht kunnen (buiten Allekanten om) en/of weten niet dat zij specifieke hulp kunnen krijgen. Er is een gebrek aan zelfredzaamheid om stappen te kunnen ondernemen.

In het ontwerpproces van het beroepsproduct zal er rekening gehouden worden met de kernbegrippen van het vraagstuk. Hier gaat het om het vergroten van de professionele kennis, samenwerken met het netwerk, verminderen van de werkdruk, aansluiten op de behoeften van de werkfitter en het vergroten van de zelfredzaamheid van de werkfitter.



H3. Product keuze

Bij de productkeuze worden de potentiële oplossingen voor het vraagstuk beschreven en na zorgvuldig afwegen zal er één eindproduct gekozen worden. Het hoofdstuk begint met al ondernomen stappen vanuit Allekanten en de actuele, maatschappelijke ontwikkelingen.

3.1 Ondernomen stappen door Allekanten

Vanuit de gemeente Den Haag worden er mogelijke kandidaten voor het werkfittraject doorgestuurd naar Allekanten. Voorheen had Allekanten geen concrete eisen voor een trajectdeelname, maar vanwege de complexe problematiek bij werkfitters heeft Allekanten hierin toch twee eisen gesteld. Dit is tijdens het beroepsproductonderzoek aangepast. Tegenwoordig moet de werkfitter tijdens een intakegesprek:

1. De Nederlandse taal kunnen spreken zonder ondersteuning van een tolk
2. Niet boven de 60% problematiek hebben.

Volgens teamleider (Bijlage K, p. 52) is de 60% een richtlijn, omdat een kandidaat bij een intakegesprek vaak niet alles aan het licht brengt. Het is op gevoel en een afweging van factoren. De teamleider geeft een voorbeeld: 'Kan iemand niet meer lopen door haar hernia of zit zij in haar herstel periode? Heeft iemand een slecht zelfbeeld en vindt hij zich te dik of is er sprake van dagelijkse paniekaanvallen?' De teamleider van Allekanten benoemt dat dit per casus anders kan zijn. Daarnaast wordt er gekeken naar de motivatie van de kandidaat. 'Als de kandidaat een A1-taalniveau heeft, maar de energie spat ervan af, dan mag de jobcoach het traject bepalen' (Persoonlijke communicatie, Bijlage K, p. 52). De jobcoach vindt de criteria over het algemeen lastig te hanteren, aangezien er bij de doelgroep sprake is van veel problematiek. Daarnaast kan de problematiek pas later (aan het licht) komen. De nieuwe criteria geven wél ruimte om een kandidaat door te sturen naar een ander passend traject.

3.2 Actuele, relevante ontwikkelingen

Het afgelopen jaar heeft Allekanten vanwege Covid-19 veel aanpassingen gedaan om open te blijven. Momenteel worden veel lessen online gefaciliteerd, zoals de sollicitatietraining en Nederlandse les. Werkfitters benoemen de onlinelessen lastig te kunnen volgen. Het contact is anders via een beeldscherm en informatie is lastiger te begrijpen. Hierin is de taalbelemmering een grote factor, want bij een gesprek is lichaamstaal erg belangrijk om jezelf verstaanbaar te maken (Bijlage K, p. 52). Dit valt met een beeldscherm weg.

Lessen op locatie zijn er niet, wel zijn er individuele afspraken met werkfitters op locatie. Echter mogen er wel een maximum aantal mensen in het pand, dus hierin moeten keuzes gemaakt worden: wie mag wanneer komen? De individuele afspraken zijn volgens de coronamaatregelen: er wordt anderhalve meter gewaarborgd en de mondkapjes zijn op. Echter hebben een aantal werkfitters liever een digitale afspraak vanwege besmettingsangst. De fysieke afspraken zijn volgens de coronamaatregelen: er wordt anderhalve meter gewaarborgd en de mondkapjes zijn op.

Het is voor Allekanten lastig om de absentiemeldingen te beoordelen tijdens Covid-19. Het komt regelmatig voor dat werkfitters zich afmelden vanwege klachten, quarantaine of/en het (positief) testen. Er lijkt bij Allekanten wel een stijging te zitten in de multiproblematiek bij werkfitters, zoals psychische problemen, eenzaamheid en huiselijk geweld. Zo was er bij drie werkfitters sprake van



huiselijk geweld. De werkfitters gaven aan dat de *lockdown* de omstandigheden hadden verslechterd. Door de openheid van de werkfitters is er hulp ingeschakeld. De stijging van problematiek kan niet bevestigd worden door het coronaonderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP). De Nederlandstalige internet-enquête heeft groepen zoals anderstaligen en mensen met beperkte digitale vaardigheden niet bereikt (Klerk, Olsthoorn, Plaisier, Schaper & Wagemans, 2021, p. 7). Dit is de doelgroep waar de meeste werkfitters onder vallen. Stichting Mooi Welzijn (Bijlage I, p. 53) bevestigt het gevoel van Allekanten: zij geeft aan dat er sinds Covid-19 een stijgende lijn zit in de meldingen over echtscheidingen en huiselijk geweld.

3.3 Meerdere oplossingen voor een complex vraagstuk

Het vraagstuk biedt meerdere, passende beroepsproducten. In dit hoofdstuk wordt het gekozen eindproduct beargumenteerd. Het gekozen eindproduct lost niet het gehele vraagstuk op, want daar is het vraagstuk te complex voor. Elk product heeft een aandeel in het oplossen van het vraagstuk. In het productentabel in bijlage N (p. 57) zijn vier productalternatieven uitgewerkt. Uit de analyse zijn vier mogelijke eindproducten voortgevloeid:

1. Een training over motiverende gespreksvoering
2. Een handleiding over de SMART-methodiek
3. Een voorlichtingenreeks van organisaties uit het sociale domein
4. Een sociale kaart

Allekanten handelt direct: een professionele groei

Met de betrokkenen is er gekeken naar een passend product ten behoeve van het vraagstuk. Echter heeft Allekanten de adviezen vanuit het projectplan ter harte genomen en direct benut. Twee producten zijn al (deels) toegepast in praktijk. Dit gaat over de SMART-methode en de training motiverende gespreksvoering.

SMART in praktijk

De directeur van Allekanten heeft na het lezen van de adviezen actie ondernomen. Hij heeft inmiddels drie trainingen gegeven aan het team over het maken (en uitvoeren) van SMART-doelstellingen. Daarnaast is er een handleiding gemaakt over de SMART-methodiek (Bijlage Q, p. 62). In de handleiding staan casus- en smartdoelvoorbeelden. De jobcoaches hebben tevens een training gehad over hun takenpakket, doelstellingen en het werkproces tijdens het werkfittraject. Momenteel hebben zij elke week een caseload overleg met een ervaren professional van de gemeente Den Haag. In het overleg is er ruimte om te sparren over casussen en uitdagingen in het werkfittraject te bespreken. In de caseload overleggen worden ook complexe casussen besproken. Vele casussen hebben te maken met multiproblematiek en activeringsobstakels. De professional geeft de jobcoaches advies en tips over hun bejegening. Daar komt tevens een stukje motiverende gespreksvoering bij kijken; zoals het stimuleren van gedragsverandering bij de werkfitter en het versterken van professionele betrokkenheid.

De jobcoaches geven aan dat zij de trainingen en overleggen als prettig ervaren. Het helpt hen bij het vormgeven van structuur en bij het uitvoeren van hun taken. De jobcoaches vinden dat zij dagelijks meer met een plan werken. De handleiding geeft hun houvast bij het maken van concrete doelen met



de werkfitters. Dit werkt verhelderd voor hen én de werkfitters. De jobcoaches merken dat de structuur bevorderend werkt bij de werkfitters, omdat de verwachtingen vanuit Allekanten helder zijn (Persoonlijke communicatie, Bijlage I, p. 49).

3.4 Productkeuze

De smartmethode wordt door Allekanten juist gehanteerd. Vanuit deze kennisgeving, zal de handleiding over de smartmethode niet als eindproduct voor het vraagstuk fungeren. Doordat de jobcoaches tegenwoordig hun caseload bespreken met een professional, vergaren zij tevens veel kennis over motiverende gespreksvoering. Daarnaast maken zij gebruik van elkaars kennis. Een caseload overleg is weliswaar geen training, maar de jobcoaches geven aan veel te leren over activering en bejegening. Zij geven aan een training altijd nuttig te vinden, maar dat het momenteel niet hoognodig is vanwege de leerzame caseload overleggen. Met deze informatie is in teamoverleg gekozen voor een ander, innovatief eindproduct.

Het gaat om een combinatie van twee producten, namelijk een sociale kaart (het hoofdproduct) en een voorlichtingenreeks van welzijnsorganisaties (het deelproduct). Dit is bij Allekanten nog een hiaat en een waardevolle toevoeging voor het team. Momenteel weten de jobcoaches van Allekanten niet bij welke organisaties zij terecht kunnen voor diverse (complexe) hulpvragen (Persoonlijke communicatie, Bijlage H, p. 47). De keuze voor twee producten is vanwege hun versterkende functie. Een voorlichtingsreeks is gericht op kennisverbreding voor het team en een basis scheppen voor een verdere samenwerkingen. De sociale kaart maakt het aanbod van de (samenwerkings)organisaties en instanties overzichtelijk. Het richt zich op kernbegrippen als netwerkvergroting, werkdrukvermindering, aansluitende begeleiding tijdens het werkfittraject en het aanpakken (en eventueel voorkomen) van problematiek. In het volgende hoofdstuk worden de producten verder beschreven.



H4. Realisatie van het beroepsproduct

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, is het beroepsproduct een sociale kaart met als deelproduct een reeks organisatievoorlichtingen. In dit hoofdstuk worden de producten uitgelegd en vormgegeven. Daarop volgt productonderbouwing in het werkproces.

4.1 Het deelproduct: Voorlichtingenreeks

Voor de voorlichtingenreeks komt er elke maand een professional langs bij Allekanten om informatie te geven over zijn/haar organisatie. Een voorlichting creëert een beter beeld over de organisatie, de werknemers en het biedt het team ruimte voor vragen. Momenteel weten de jobcoaches bijvoorbeeld niet wat de stappen zijn bij huiselijk geweld (Persoonlijke communicatie, Bijlage). Hoe gaat zo'n proces in werking, welke stap onderneemt de jobcoach eerst en bij wie kan hij terecht? Tijdens de voorlichting kunnen zij hier de nodige informatie over krijgen.

Het overkoepelende doel van de voorlichtingenreeks is tevens om persoonlijke contact te maken met de andere organisatie. Hierdoor wordt samenwerken minder procedureel en het schept een basis voor een verdere samenwerking. Naarmate een sociaal wijkteam als Allekanten beschikt over een grote hoeveelheid korte lijnen met mensen van organisaties die wat voor bewoners kunnen betekenen kunnen zij effectiever opereren (Hillhorst & van der Lans, 2016). In een dringende situatie als huiselijk geweld zijn ze minder afhankelijk van een digitaal formulier of wachttijden, maar kunnen zij snel terecht bij een samenwerkingspartner. Dit scheelt eventueel kostbare tijd. Daarnaast kunnen de jobcoaches gemakkelijker met samenwerkingsorganisaties in gesprek gaan over (hulp)vragen van werkfitters. Zo kan er preventief en vroegtijdig ingegrepen worden, wat onnodige problematiek voorkomt (Sok, van den Bosch, Goeptar, Sprinkhuizen, & Scholte, 2013). Door kennisdeling en elkaar aanvullen wordt er een effectievere vorm van samenwerking gecreëerd (Hillhorst & van der Lans, 2016).

Om de voorlichtingenreeks te realiseren, wordt er een wensenlijst met het team opgesteld. Waar wilt het team meer over weten en wat vinden zij belangrijk? Het team heeft aangegeven interesse te hebben in organisaties als Veilig Thuis, Achter de deur, Re-act en Impegno. Vanuit deze lijst worden professionals uitgenodigd om bij Allekanten informatie te geven over de organisatie.

4.2 Het hoofdproduct: De sociale kaart

Een breed netwerk van professionals is dus erg krachtig voor Allekanten en de werkfitters. De sociale kaart zal de informatie over de organisaties en het aanbod van diensten, producten en activiteiten in het sociale domein bieden (Sociale Kaart Nederland, z.d.). Naast deze informatie geeft de sociale kaart de nodige organisatiegegevens weer zoals de naam, plaats, telefoonnummer, adres, website en e-mailadres (Elkander, 2012).

Bij de sociale kaart staan de behoeften van de doelgroep centraal. De werkfitters geven aan veel problematiek op het gebied van gezondheid te hebben. Hierom gaat het niet alleen om lichamelijke gezondheid, maar ook om volwaardig kunnen meedoen, je verbonden voelen met je omgeving, een zinvol leven leiden: een positieve gezondheid (Remmelink, 2019). De werkfitters hebben veelal problemen die te maken hebben met het sociale component van gezondheid. Denk hierbij aan



eenzaamheid, depressiviteit of onbegrepen fysieke klachten. Het lost zich vaak op wanneer iemand meer binding gaat ervaren met de mensen om zich heen (van der Zwet, de Vries, van de Maat, 2020, p. 10). Een sociale kaart wordt hierin gezien als de verbinder. Als iemand met een hulpvraag binnenkomt waarbij Allekanten niet kan helpen, biedt een sociale kaart informatie om direct geholpen te worden door een andere organisatie. Daarnaast helpt de sociale kaart bij risicosignalering en het vroegtijdig doorverwijzen naar de juiste instantie of organisatie. Het is preventief werken zodat er niet meer problematiek ontstaat en eerder in actie te komen (Elkander, 2019).

Het werkfittraject van Allekanten betekent al veel in de binding en ondersteuning op het gebied van gezondheid: werkfitters ontmoeten nieuwe mensen en voelen zich weer verbonden en nuttig door lessen en activiteiten te volgen. De sociale kaart zal als ondersteuning fungeren in de samenwerking met organisaties. Het is er om de samenwerking vanuit beide partijen te versterken en passende ondersteuning te bieden aan de werkfitters. Door een nauwere samenwerking kunnen partners Allekanten weer benaderen o.a. samenwerkingsprojecten. Bij een doorverwijzing naar een partner gaat het dus niet om het stopzetten van het werkfittraject, maar een combinatie van ondersteuning. Allekanten kan een werkfitter op veel leefgebieden ondersteunen, maar als er sprake is van complexere problematiek zijn er partners nodig. Tevens werkt een sociale kaart op baangebied bevorderend, omdat de dienstverlenende organisaties en bedrijven overzichtelijk zijn weergegeven. Jobcoaches weten hierdoor welke bedrijven en uitzendbureaus zij kunnen benaderen. Gunstig voor de werkfitter én Allekanten, want het bemiddelen van werkfitters naar een baan is ook een doelstelling wat Allekanten nastreeft (Bijlage B, p. 32).

4.3 Keuze vormgeving

Een goed product moet toegankelijk zijn voor iedereen (van 't Veer et al., 2020, p. 62). Momenteel is de sociale kaart alleen toegankelijk voor de professionals en vrijwilligers van Allekanten. Dit is gedaan vanwege privacygegevens en de moeilijkheidsgraad van de Nederlandse taal. Het is dus niet bruikbaar voor de werkfitters. In de kennisdeling (p. 25) zal hier rekening mee gehouden worden met dit gegeven.

Voor de vormgeving van de sociale kaart is er gekozen voor een versie waarbij de belangrijkste organisaties en dienstverleningen uit de buurt beschreven staan (Bijlage M, p. 54). Er is gekozen voor een kleine sociale kaart, omdat jobcoaches naar de grote sociale kaarten kunnen browsen. Als ze iets niet vinden op de desbetreffende sociale kaart van Allekanten, kunnen zij zoeken bij de sociale kaart van Den Haag en Nederland. Daarnaast wil het team op een snelle manier in contact komen met de meest zwaarwegende organisaties. Dit is nu mogelijk, omdat de sociale kaart bestaat uit drie pagina's. De sociale kaart is onderverdeeld door vier onderwerpen, namelijk het leefdomein, de organisatie, informatie en contactgegevens:

- De leefgebieden zorgen voor het structureren van de sociale kaart: per hulpvraag kan de jobcoach met behulp van de leefgebieden kijken naar het type ondersteuning.
- De organisaties zijn met afbeelding aangeduid zodat de organisatie sneller en gemakkelijker (te herkennen) en te vinden is.
- De informatie bij elke organisatie is beknopt uitgelegd. Een jobcoach kan snel screenen met welke voor hulpvraag hij de organisatie terecht kan. Als de jobcoach (of werkfitter) meer informatie wil, kan hij terecht bij de desbetreffende website.



- De contactgegevens staan aan in de rechterkolom van de sociale kaart. Hier staan alle nodige gegevens, zoals de namen van de professionals, (spoed)nummers, openingstijden, het e-mailadres en de website.

De sociale kaart houdt rekening met Covid-19 doordat alle openingstijden zijn toegevoegd. Alle gesloten organisaties staan er momenteel niet bij, maar zodra zij weer opengaan wordt de sociale kaart gewijzigd op actualiteit (zie H6, p. 25). De sociale kaart is digitaal te vinden in de Z-schijf van Allekanten. Deze is alleen te toegankelijk door het team van Allekanten. Echter is de sociale kaart ook uitgeprint op papier: vrijwilligers, stagiaires en werknemers hebben de sociale kaart in ontvangst genomen. Tijdens de vergadering is de sociale kaart uitgelegd. De actuele versie staat in de werkmapp van de jobcoach zodat hij bij gesprekken de sociale kaart altijd bij zich heeft. Tevens hangt de sociale kaart in A3 formaat op het kantoor en ieder heeft de versie in zijn/haar mail.

4.3 Het ontwerpproces

Het ontwerpproces van de sociale kaart bestond uit twee belangrijke taken. Allereerst moest het zich richten op de probleemsituatie en de behoefte vanuit het team en de werkfitters. Vervolgens moest er een passende oplossing (product) ontworpen worden. Het Double Diamond-model is als leidraad gebruikt om deze twee taken te waarborgen (van 't Veer et al., 2020, p. 80). Het model kenmerkt zich met de fases *discover*, *define*, *develop* en *deliver*. De eerste fases worden in de onderstaande alinea uitgelegd en onderbouwd.

In de *discoverfase* werd er zoveel mogelijk data verzameld om het vraagstuk te verhelderen. Het doel van het eindproduct was om een persoonsgericht product te creëren: het product moest aansluiten op de wensen en de leefwereld van de betrokkenen, omdat zij de toekomstige gebruikers zijn (van 't Veer, Wouters, Veeger, van der Lugt, 2020, p. 56). Om een passend en werkend product te creëren, zijn er een breed perspectief van verschillende partijen benaderd. Niet alleen Allekanten (jobcoaches, werkfitters, leidinggevend), maar ook externe welzijnsorganisaties en de gemeente Den Haag hebben een aandeel gehad bij het product. Alle betrokkenen hadden een ander relevant perspectief op het vraagstuk. Totaal zijn er vierentwintig mensen gesproken; waaronder vijftien werkfitters, twee externe welzijnsorganisaties, zes teamleden van Allekanten en één werkbegeleider vanuit de Gemeente Den Haag. Hiervan zijn alle teamleden en vijf werkfitters meerdere malen gesproken rondom het beroepsproduct. Hierdoor waren zij actief betrokken bij brainstorm- en sparmomenten en het testen en evalueren van het concept. De hoeveelheid perspectieven gaven een compleet beeld van de situatie. Hierdoor bracht de analyse (de *definefase*) interessante zaken aan het licht: de complexiteit van het vraagstuk was groter dan (louter) absentiemeldingen.

In de *developfase* waren er door de betrokkenen verschillende producten bedacht als een eventueel passende, effectieve oplossing (van 't Veer et al., 2020, p. 107). Dit was een creatief proces waarbij er sprake was van divergent denken: zoveel mogelijk (nieuwe) oplossingen rondom het vraagstuk bedenken en verkennen (van 't Veer, 2020, p. 52). De oplossingen (en tevens eventuele eindproducten) vanuit het projectplan vond Allekanten zo waardevol dat er direct naar gehandeld werd. Enerzijds was dit een positieve ontwikkeling voor Allekanten, anderzijds een kleine tegenslag in de eindproductkeuze. De creativiteit werd op de proef gesteld en alle data werd opnieuw geanalyseerd. In de gesprekken met het team werd de sociale kaart en de voorlichtingenreeks als potentieel eindproduct gezien. In elk gesprek en interview kwam het belang van



samenwerkingspartners naar voren. Echter is een voorwaarde voor een goede wisselwerking tussen ontwerpen en praktijk het leren kennen van de praktijkcontext (van 't Veer et al., 2020, p. 58). Welke belemmeringen ervaren jobcoaches en werkfitters bij hulpvragen in praktijk? Het gemis van het hoofd- en deelproduct werd na een observatieonderzoek bevestigd.

Observatieonderzoek

Er was een vrouwelijke werkfitter die te maken had met huiselijk geweld. Er was bij haar thuis sprake van zowel geestelijke als lichamelijke mishandeling. De werkfitter was haar huis uitgezet en ze wist niet waar ze naartoe kon. Met haar hulpvragen kwam zij naar Allekanten toe. De jobcoach had naar meer dan twaalf organisaties gebeld, maar ze werd van het kastje naar de muur gestuurd. Zo kon de ene organisatie haar geen onderdak bieden of had een doorverwijzing nodig, de andere organisatie nam niet op of het was niet de juiste doelgroep. Vanuit Allekanten was er te weinig kennis over een passende organisatie. Hierin kwam vooral het belang van samenwerkingspartners naar voren om door korte lijnen snelle ondersteuning te bieden bij een (crisis)hulpvraag (Bijlage R, p. 66).

Concept

In de *deliverfase* wordt er gekeken naar wat wel en niet werkt. Bij het ontwerpen van het eindproduct werd al de data gegoten in een conceptversie. De conceptversie werd gepresenteerd aan het team van Allekanten. Zij werden bevraagd over de overzichtelijkheid, doeltreffendheid en kennisgeving van de sociale kaart. Met de feedback is de sociale kaart aangepast en in een definitieve versie nogmaals voorgedragen aan het team. In de evaluatie (p. 24) staat de feedback vanuit het team beschreven.



H5. Evaluatie: de meerwaarde van het beroepsproduct

Veel producten lopen mis in praktijk, omdat er geen rekening met de praktijk wordt gehouden tijdens het ontwerpproces (van 't Veer et al., 2020, p. 57). Daarom is er eerst een conceptversie van het eindproduct gemaakt.

5.1 Evaluatie eindproduct

De conceptversie van de sociale kaart werd door het team geëvalueerd. Het team was enthousiast over de deze versie, omdat de sociale kaart een toevoeging was in de werkfitbegeleiding. De kaart gaf overzicht, de organisatiebeschrijving was concreet beschreven en de gegevens waren juist (Bijlage O, p. 58). Daarnaast was de informatie interessant en beknopt geschreven. De feedback ging vooral over de randzaken, zoals het implementeren van een posterformaat van de sociale kaart in het kantoor. Daarnaast had de teamleider nog een tip over de leefdomen: eerst waren de organisaties voor crisishulpvragen verdeeld over de sociale kaart, maar in de definitieve versie staat het bovenaan de sociale kaart. Hierdoor kan de jobcoach bij nood direct kijken naar het eerste organisaties.

Naast de sociale kaart heeft het team al met een aantal organisaties kennisgemaakt, zoals de lokale politie, Re-Act (GGZ) en Impegno (GGZ). Het bracht het team meer inzicht en kennis over de organisaties. Ze kregen het gevoel dat ze hen sneller konden bellen voor vragen, omdat ze een gezicht hadden bij de organisatie. In de kennisdeling (H6, p. 25) wordt het toekomstperspectief van de voorlichtingenreeks beschreven.

Naast dat het eindproduct een meerwaarde is voor de professionals, biedt het tevens een meerwaarde voor de werkfiters. Door het eindproduct krijgt de werkfitter passende begeleiding, omdat er maatwerk verricht wordt. Niet alleen de werkfiters, maar ook buurtbewoners en andere deelnemers kunnen nu sneller doorverwezen worden met hun hulpvragen.

5.2 Een professionele ontwikkeling in een korte tijd

Alle kanten is in een korte tijd op professioneel niveau aanzienlijk gegroeid. Hier heeft het beroepsvraagstuk een grote bijdrage aan geleverd. Door de projectanalyse heeft het team van Alle kanten trainingen gekregen in de smartmethode en het werkfittrajectproces. Daarnaast heeft het team nu een smarthandleiding en werkprocesplan waarin het takenpakket van de jobcoach nauwkeurig geschreven staat (Bijlage Q, p. 62). Ook zijn de (caseload) overleggen met de professional waardevol voor de jobcoaches. Al deze handelingen leveren een aandeel in de oplossing van de hoofdvraag van het beroepsvraagstuk.

Verdere beoordeling beroepsproduct

De sociale kaart is nog kort in praktijk dus de werking van het product kan nog niet goed beoordeeld worden. Wel kan uit de bovenstaande informatie geconcludeerd worden dat de professionele kennis van het team vergroot is. Dit was één van de kernbegrippen uit de analyse. Daarnaast is het samenwerkingsnetwerk gegroeid en de organisaties uit de omgeving overzichtelijk weergegeven. Het product is gericht op werkdrukvermindering en het sluit aan op de behoeften (en hulpvragen) van de werkfiters. Echter is het beroepsproduct geen oplossing voor het gehele vraagstuk, vanwege de complexiteit. Het huidige beroepsproduct geen meerwaarde op het gebied van zelfredzaamheid van de werkfitter, omdat zij de sociale kaart niet zelfstandig kunnen gebruiken. Het volgende hoofdstuk zal verder ingaan op de toekomstige vervolgstappen van het beroepsproduct.



H6. Kennisdeling

Een goed product is toekomstgericht. Om het beroepsproduct te maken tot een succes, zal er na ook na het beroepsvraagstukverslag aan aantal zaken opgepakt moeten worden. Dit hoofdstuk gaat over de toekomst van de sociale kaart én de voorlichtingenreeks.

6.1 Overdragen product

Na het afstuderen zal ik een werknemerscontract krijgen bij Allekanten. De verantwoordelijkheid over de sociale kaart en het organiseren van de voorlichtingenreeks zal ik behouden. Dit betekent dat ik de sociale kaart actueel houd, mij richt op het versterken en verbreden van partners en de sociale kaart evalueer met het team. Tijdens casus-overleggen zal ik verwijzen naar de sociale kaart zodat het product bespreekbaar blijft. Daarnaast zal ik één keer in de maand kort evalueren over de sociale kaart door te vragen naar het gebruik: wordt het gebruikt, zo ja: wat gaat goed en wat niet? Zo nee: wat heeft het team nodig? Het team kan voor vragen en opmerkingen bij mij terecht. Ook voor wensen over de voorlichtingen, bijvoorbeeld als de jobcoach graag een voorlichting wil van een bepaalde organisatie, kan hij bij mij terecht. Daarnaast zet de voorlichtingen reeks zich voort: Aankomende twee maanden staan de organisaties Veilig Thuis en Achter De Deur op de agenda om voorlichting te geven. Het team heeft hierin aangegeven graag meer over hun te willen weten.

6.2 Sociale kaart voor de doelgroep

Om de zelfredzaamheid van de werkfitters in de toekomst te stimuleren en om de aansluiting te optimaliseren, zal er een sociale kaart voor de werkfitters gemaakt worden. Zij krijgen meer informatie over (het gebruik van) de sociale kaart. Dit zal op drie manieren gerealiseerd worden:

1. In de computerlessen van Allekanten zal er door de jobcoach aandacht besteed worden aan de sociale kaart. Onderwerpen als: waar kan je de sociale kaart vinden, wat doet de sociale kaart en hoe het gebruik van een sociale kaart worden daar in behandeld. Zo leren de werkfitters dit hulpmiddel kennen en kunnen zij in de toekomst de algemene digitale kaart gebruiken.
2. Vanaf juni 2021 zal ik samen met Stichting Dalmar spreekuren opzetten voor werkfitters en buurtbewoners. Stichting Dalmar werkt samen met de gemeente Den Haag. De oprichter van Dalmar heeft Nederlandse vrijwilligers afkomstig uit landen zoals Eritrea, Syrië en Soedan. Zij zijn oud vluchtelingen. Zij zullen trainingen krijgen over coaching, hulpvraagondersteuning en de sociale kaart. Zij gaan in hun eigen taal werkfitters wegwijs maken in de sociale kaart en hen ondersteunen in het vinden van de juiste hulp.
3. Daarnaast zal ik samen met Stichting Dalmar de sociale kaart in verschillende talen ontwerpen. De sociale kaart wordt aan elke werkfitter (en eventueel buurtbewoners) meegegeven zodat zij zelfstandig kunnen aankloppen bij een organisatie.



H7. Conclusie

Wat is er nodig om de werkfitbegeleiding beter te laten aansluiten op de behoeften van de werkfitters?

Dat was de hoofdvraag aan het begin van dit onderzoeksverslag. Het antwoord op deze vraag is niet met één beroepsproduct te beantwoorden. Voor nu ligt de behoeften van de werkfitters om passende ondersteuning te krijgen bij hun dagelijkse zorgen en problemen. Echter is er meer nodig dan een sociale kaart en een voorlichtingenreeks. Dit zal Allekanten, ook na dit onderzoek, oppakken.

Vanuit maatschappelijk oogpunt is dit onderzoek erg waardevol. Er is namelijk een gebrek aan kennis over deze doelgroep, omdat zij weinig tot geen handvatten krijgen om hun stem te laten horen in deze samenleving. In veel onderzoeken wordt de doelgroep niet betrokken. Een bevestiging is coronaonderzoek van het SCP: er zijn geen resultaten over de doelgroep, omdat zij anderstalig of digibeet zijn.

Dit onderzoeksverslag maakt inzichtelijk waar de doelgroep tegenaan loopt en hoe lastig het is om wegwijs te maken in een digitale participatiesamenleving. Ook de grote welzijnsorganisaties en de overheid verwijzen naar de digitale sociale kaart voor hulpvragen, terwijl iemand zoals een werkfitter hieruit geen ondersteuning put. Daarnaast laat de multiproblematiek het belang van een nauwe samenwerking tussen de organisaties zien. Een rijkelijk partnernetwerk kan hierin veel betekenen, omdat er hulpvragen zijn op verschillende leefgebieden.

De resultaten uit het beroepsvraagstuk liet zien dat het team van Allekanten op professioneel vlak nog grote stappen kon maken. Doordat het een leergierig en dynamisch bedrijf is, hebben zij in acht maanden een positieve groei doorgemaakt. Het is een snelgroeiend bedrijf, omdat zoveel mensen de inzet, lessen en begeleiding vanuit Allekanten waarderen. Mijn advies naar het bedrijf is om de aankomende periode aandacht te houden voor het optimaliseren van de werkfitbegeleiding en zich te blijven ontwikkelen in het vergaren van kennis over de doelgroep. Ik ben blij dat ik, ook na mijn afstuderen, een bijdrage mag leveren in dit proces doordat ik werknemer wordt bij Allekanten.



Literatuurlijst

Abblas, G. & Wijsman, E. (2018). *Gedrag in organisaties*. Noordhoff Uitgevers. 7^e druk.

Allekanten. (z.d.a). *Allekanten Bouwlust*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van <https://allekanten.com/programma/>

Allekanten. (z.d.b). *Onze visie*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van <https://allekanten.com/over-ons/>

Baron, E., de Jonge, J., & Schippers, G.M. (2015, juni). *Motiverende gespreksvoering*. Geraadpleegd op 11 december 2020, van https://www.tijdschriftgedragstherapie.nl/scripts/shared/artikel_pdf.php?id=TG-2015-2-4

Bosselaar, H., Maurits, E., Molenaar-Cox, P., & Prins, R. (2010, juli). *Omgaan van de groep cliënten met multiproblematiek*. Geraadpleegd op 30 maart 2021, van <https://www.kennisplatformwerkeninkomen.nl/documenten/rapporten/2010/07/01/multiproblematiek-bij-clienten>

CBS. (2020, februari). *Mensen zonder werk voelen zich minder gezond dan werkenden*. Geraadpleegd op 1 mei 2021, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/06/mensen-zonder-werk-voelen-zich-minder-gezond-dan-werkenden>

Elkander. (2019). *De positieve aanpak: preventie via de sociale kaart*. Geraadpleegd op 12 april 2021, van <https://www.elkander.nl/2019/12/16/de-positieve-aanpak-preventie-via-de-sociale-kaart/>

Elkander. (2012). *Nut en noodzaak van de sociale kaart*. Geraadpleegd op 30 maart 2021, van <https://www.elkander.nl/2012/10/18/nut-en-noodzaak-van-de-sociale-kaart/>

Gemeente Den Haag. (2020a). *Werk en inkomen*. Geraadpleegd op 20 september 2020, van <https://denhaag.incijsers.nl/dashboard/overzichten/werk-en-inkomen/>

Gemeente Den Haag. (2020b, augustus). *Regels bij een bijstandsuitkering*. Geraadpleegd op 1 november 2020, van <https://www.denhaag.nl/nl/werk-bijstand-en-uitkering/uitkering-of-bijstand/regels-bijstandsuitkering-1/regels-bij-een-bijstandsuitkering.htm>

Hillhorst, P., & van der Lans, J. (2016, mei). *Het geheim van korte lijnen*. Geraadpleegd op 2 mei 2021, van <https://www.socialevraagstukken.nl/23-het-geheim-van-korte-lijnen/>

Klerk, M., Olsthoorn, M., Plaisier, I., Schaper, J. & Wagemans, F. (2021, maart). *Een jaar met corona*. Geraadpleegd op 30 maart 2021, van [Een jaar met corona | Publicatie | Sociaal en Cultureel Planbureau \(scp.nl\)](#)

Lingen, I., & van Bree, L. (2019, december). *Nieuw coalitieakkoord: Den Haag krijgt een eigen wethouder*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van



<https://www.omroepwest.nl/nieuws/3973621/Nieuw-coalitieakkoord-Den-Haag-Zuidwest-krijgt-eigen-wethouder>

Movisie. (2016). *De drie decentralisaties in het sociale domein*. Geraadpleegd op 26 februari 2021, van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>

Nederlands Woordenboek. (z.d). *Definitie van motivatie*. Geraadpleegd op 12 december 2020, van <https://www.woorden.org/woord/motivatie>

Omroep West. (2020, februari). *Miljoenen nodig voor Den Haag Zuidwest*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van <https://www.omroepwest.nl/nieuws/4001397/Miljoenen-nodig-voor-Den-Haag-Zuidwest-Het-moet-weer-de-wijk-van-hoop-worden>

Peer2Peer. (z.d.). *Peer coaching volgens de Peer2Peer methode*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van <https://peer2peer-edu.nl/>

Randstad. (z.d.). *SMART-doelen: uitleg en voorbeelden*. Geraadpleegd op 15 november 2020, van <https://www.randstad.nl/ontwikkelen/persoonlijke-ontwikkeling/smart-doelen>

Remmelink, M. (2019, januari). *“Wat is gezondheid?” Machteld Huber heeft een nieuw antwoord en wil de wereld er mee veranderen*. Geraadpleegd op 14 april 2021, van <https://maatschapwij.nu/videoportret/machteld-huber-positieve-gezondheid/#:~:text=Het%20zijn%20immers%20de%20pati%C3%ABnten,maatschappelijk%20participeren%20en%20dagelijks%20functioneren>

Rijksoverheid. (z.d.a) *Wanneer heb ik recht op algemene bijstand?* Geraadpleegd op 1 november 2020, van [Wanneer heb ik recht op algemene bijstand? | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-recht-op-algemene-bijstand)

Rijksoverheid. (z.d.b). *Moet ik een tegenprestatie doen voor mijn bijstandsuitkering?* Geraadpleegd op 26 september 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-tegenprestatie-in-de-bijstand>

Rijksoverheid. (2020, mei). *Factsheets voor gemeenten*. Geraadpleegd op 27 september 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2019/11/26/participatiewet>

Samen Gezond. (z.d.). *Waarom is bewegen belangrijk?* Geraadpleegd op 12 maart 2021, van <https://www.samengezond.nl/meer-bewegen/>

Sociale Kaart Nederland. (z.d.) *Sociale Kaart Nederland*. Geraadpleegd op 14 april 2021, van <https://www.socialekaartnederland.nl/>

Sok, K., van den Bosch, A., Goeptar, H., Sprinkhuizen, A., & Scholte, M. (2013). *Samenwerken in de wijk: actuele analyse van sociale wijkteams*. Geraadpleegd op 29 april 2021, van [https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/\(322206\)-samenwerkenindewijk.pdf](https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(322206)-samenwerkenindewijk.pdf)



Staal, A. (2016, september). *Ben jij actief of inactief?* Geraadpleegd op 2 december 2020, van <https://mens-en-gezondheid.infonu.nl/aandoeningen/125972-ben-jij-actief-of-inactief.html>

Strafketen. (z.d.). *Samenwerken bij aanpak multiproblematiek*. Geraadpleegd op 13 april 2021, van <https://www.strafrechtketen.nl/onderwerpen/multiproblematiek#:~:text=De%20aanpak%20van%20deze%20zogenoemde,binnen%20als%20buiten%20de%20strafrechtketen.>

Timemanagement. (z.d.). SMART doelstellingen: de beste manier om jouw doelstellingen te behalen. Geraadpleegd op 12 maart 2021, van <https://timemanagement.nl/smart-doelstellingen/>

Troost, N. (2016, februari). *Bijstand voor velen eindstation*. Geraadpleegd op 27 september 2020, van <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/bijstand-voor-velen-eindstation-een-op-tien-krijgt-al-15-jaar-uitkering~b7ffd69f/>

Van Bree, L. (2019, december). *Armoede, werkloosheid en schulden: Den Haag Zuidwest kampt met grote problemen*. Geraadpleegd op 21 februari 2021, van <https://www.omroepwest.nl/nieuws/3974892/Armoede-werkloosheid-en-schulden-Den-Haag-Zuidwest-kampt-met-grote-problemen>

Van den Broeck, A., De witte., H., Vansteenkiste, M. Lens., W., & Andriessen, M. (2009). *De zelf-determinatietheorie: kwalitatief goed motiveren op de werkvloer*. Geraadpleegd op 28 november 2020, van <https://lirias.kuleuven.be/147892?limo=0>

Van der Kemp, E. (2018, april). *Zelf een sociale kaart maken*. Geraadpleegd op 30 maart 2021, van <https://www.protestantsekerk.nl/thema/armoede/>

Van der Zwet, R., de Vries, S., & van de Maat, J. (2020, februari). *De aanpak van eenzaamheid*. Geraadpleegd op 21 april 2021, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-02/wat-werkt-eenzaamheid-dossier-2020.pdf>

Van Lier, K. (2020, juli). *Aanpak multiproblematiek*. Geraadpleegd op 5 april 2021, van <https://www.zorgwelzijn.nl/platform-met-tips-en-ervaringen-over-aanpak-multiproblem/>

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Villans. (2013, juni). *Motiverende gesprekstechnieken: zelfredzaamheid*. Geraadpleegd op 11 december 2020, van [Motiverende gesprekstechnieken.pdf \(vilans.nl\)](https://www.vilans.nl/Motiverende_gesprekstechnieken.pdf)

Vitam. (2019, april). *Diversiteit op de werkvloer: 7 belangrijke voordelen voor elke organisatie*. Geraadpleegd op 15 november 2020, van <https://www.vitam.nl/blog/diversiteit-op-de-werkvloer-7-belangrijke-voordelen-voor-elke-organisatie>



Bijlage

Bijlage A: Oordeel werkgever

Oordeel werkgever over het beroepsproduct	
Naam student: Julia van Deventer Studentnummer: 17097452	
Praktijkinstelling: Allekanten	
Datum: 10-05-2021	
Praktijkbegeleider / opdrachtgever: Marianne Salters, Asefeh Eskandari	
Telefoon: 06 16 44 02 11 (Asefeh)	
Email: marianne@allekanten.com, asefeh@eskandari.com	
Toelichting: De student heeft in het kader van het afstuderen voor de opleiding Social Work zich het afgelopen studiejaar verdiept in een beroepsvraagstuk binnen uw organisatie. In het kader van goed opdrachtnemerschap vragen wij van de student om met de organisatie/ opdrachtgever terug te blikken op het gelopen traject. De student moet voor de eindbeoordeling door de opleiding het eindproduct samen met dit formulier inleveren. Bij het bepalen van het eindcijfer wordt uw oordeel als advies meegewogen.	
Criteria	Toelichting
Onderbouwing beroepsproduct	
1. De mate waarin bij de ontwikkeling van het beroepsproduct de verschillende factoren zijn meegenomen die een rol spelen bij het vraagstuk. Het beroepsproduct sluit daardoor in ontwerp aan bij de context van de organisatie, de ontwikkelingen in het beroep en is duurzaam van karakter.	Het product sluit goed aan, voornamelijk met alle onderzoeken en wensen van verschillende betrokkenen, lees Jobcoaches, teamleider, werkfiters, gemeente. Het is duidelijk en overzichtelijk en is al in gebruik en werkt erg fijn.
Realisatie beroepsproduct	
2. De mate waarin de student actief de mogelijkheden binnen de organisatie en daarbuiten heeft verkend en waar mogelijk heeft benut en daarbij zelfstandig en flexibel te werk is gegaan.	Student is volledig zelfstandig te werk gegaan. Heeft vooronderzoek gedaan, voorstel gedaan naar aanleiding van een analyse, dit op een visueel aantrekkelijke manier in beeld gebracht met de juiste informatie. Heeft buiten Allekanten ook contact gehad met externe om te kijken of ze binnen het product passen. Na elke stap is er contact geweest met mij als begeleider en met de projectontwikkelaar. Hierbij is feedback gegeven en deze is ook verwerkt. Erg blij met eindresultaat voor het bedrijf.
Evaluatie	
3. De mate waarin de student bij de bepaling van de (meer)waarde van het beroepsproduct voor de beroepspraktijk gebruik gemaakt heeft van evaluatie(s) met betrokkenen en hieruit conclusies heeft getrokken voor	Student heeft interviews afgenomen in overleg, contact gehad met instanties voor eindproduct. Omgeving actief betrokken in het proces en rekening gehouden met toekomstig gebruik (zie kennisdeling).



het toekomstig gebruik van het beroepsproduct.	
Kennisdeling	
4. De mate waarin en de manier waarop de student de opgedane kennis en ervaringen met betrekking tot het beroepsproduct heeft overgedragen aan collega's en andere belanghebbenden.	Er is een tastbaar eindproduct, hiervan zal een training komen. Daarnaast blijft Julia na haar stage werken bij Allekanten, zodat ze de kennis in huis kan waarborgen. Bovendien zal zij elke 6 maanden het product controleren op actualiteit. Toekomstperspectief: gericht op de sociale kaart toegankelijk te maken voor de werkfitters.
Transparantie en verantwoording	
5. De mate waarin de student gedurende het traject transparant is geweest over: de verschillende stappen die hij heeft genomen, de manier waarop hij actief de verschillende oplossingsrichtingen heeft verkend, de totstandkoming van het beroepsproduct, de daarbij gemaakte keuzes en de consequenties daarvan voor het beroepsproduct.	Wekelijks een uur ingepland met stagebegeleider waarin de voortgang is besproken. Er waren duidelijke afspraken en deadline gesteld, deze zijn allen nagekomen.



Bijlage B: Interview directeur van Allekanten

Naam: Luc Manders

Datum: 23 november 2020

Functie

Luc is ondernemer en initiatiefnemer bij Allekanten. Hij heeft Allekanten in september 2019 opgericht. Hij neemt momenteel een adviserende rol in ter ondersteuning van de teamleider en regelt de financiële zaken rondom Allekanten.

Werkfitters per jaar

Per jaar komen er gemiddeld dertig werkfitters bij Allekanten verspreid over de verschillende projecten bij Allekanten.

Wat zijn de targets?

De werkfitters doorverwijzen naar het WSP (werkservicepunt) of naar werk. Allekanten heeft inspanningsverplichting. Allekanten streeft er naar om minimaal vijf mensen per jaar bemiddeld te hebben naar fysiek werk.

Samenwerking rondom werkfitters met gemeente

De samenwerking op uitvoerend niveau vanuit de gemeente gaat sinds een aantal maanden goed. Allekanten krijgt genoeg aanmeldingen (werkfitters) vanuit de gemeente Den Haag en er is goed contact tussen beide partijen.

Op managementniveau loopt het contact stroef. Dit komt o.a. door de reorganisatie van de gemeente en de bureaucratie. Het is een verkokende gemeente met verschillende afdelingen (zoals de Regiodeal, stadsdeel, werkoffensief +500) die geen onderling contact met elkaar hebben. Dit is voor Allekanten lastig, omdat het een innovatief wijkbedrijf is met meerdere projecten op verschillende gebieden, dus deze verschillende afdelingen. Allekanten krijgt geld van de verschillende afdelingen en daardoor is een contract rondkrijgen moeizaam. Het kost Allekanten veel moeite om een integraal project te financieren. Dit kost veel tijd en negatieve energie.

Soms krijgen we vanuit de gemeente mensen met een lichamelijke/psychische beperking of mensen op leeftijd. Vaak moeten deze mensen andere passende begeleiding krijgen, zoals bij een instelling of een gespecialiseerd traject. Dan worden de werkfitters teruggestuurd naar de Gemeente Den Haag.

Proces: van inactief naar actief naar werkbemiddeling.

- 1 Contact
- 2 Leren kennen van de werkfitter
- 3 Urenopbouw m.b.v. een lesprogramma
- 4 Regelmaat krijgen en structuur
 - En iemand verantwoording kunnen waar geven
- 5 Evalueren van het proces
- 6 Gebruik – kwaliteit



Hoe activeer je een werkfitter?

Door *purpose* (zingeving), *mastery* (meesterschap) en *autonomy* (autonomie). Dit zijn drie elementen om motivatie van iemand te bevorderen. Hoe kunnen we dit bieden? Dit kunnen we doen doormiddel van een lesprogramma, projecten, een taalmaatje, maar ook Peer2Peer.

Welke kwaliteiten zie je terug in het team van Allekanten?

Vriendelijk, behulpzaam, leergierig, samenwerking en motivatie.

Welke uitdagingen zie je terug in het team van Allekanten?

Het team van Allekanten heeft een uitdaging in een plan naar uitvoering brengen en projecten te organiseren. Door projecten kun je het werkfittraject en het programma faciliteren, verantwoording geven aan de werkfitter.

Daarnaast kunnen zij actiever bijdragen aan hun zelfontwikkeling. Bij Allekanten is daar veel ruimte voor, maar hier moet je zelf initiatief in nemen.

Wat wil jij in intakegesprekken te weten komen?

Ik wil contact maken, iemand leren kennen. Ik gebruik *purpose*, *mastery* en *autonomy*. Waar wordt iemand ogen groter van – waar wordt iemand enthousiast van? Ik probeer iemand te motiveren door perspectief te bieden: waar gaat het lichtje van branden en hoe kunnen we dat bewerkstelligen?

In gesprekken valt mij vaak op dat iemand taalniveau laag is en de werkfitter niet weet wat zijn of haar talenten zijn. Na een tijd inactief zijn, weet iemand niet meer wat hij kan.

Wanneer ben je tevreden over Allekanten?

Als Allekanten een plek voor ontmoeting en ontwikkeling is en deze visie uitgedragen wordt. Hier worden al goede stappen in gemaakt. Het team is nu stabiel dus ik verwacht aankomende maanden veel progressie.

Wat vind je van de Participatiewet en de tegenprestatie?

De overheid beschrijft (vrijwilligers)werk als participatie, maar participatie is veel breder. Het concept van een de Participatiewet en tegenprestatie vind ik goed, maar de invulling moet maatwerk zijn. Dit kunnen we bij Allekanten bieden. Dit doen we door te kijken naar wensen van de werkfitter en urenopbouw.

Bij Allekanten is er sprake van veel flexibiliteit tegenover de werkfitters, want de werkfitters vanuit de gemeente worden gestuurd gaan vaak van een lange periode inactief naar actief. Naar een afspraak gaan is vaak al een grote stap.

Jobcoaches geven aan dat werkfitters soms niet uit de uitkering lijken te willen. Ze zitten prima in de uitkering. Hoe kijk jij daar tegenaan?

Dat is ook lastig. Er komt steeds minder werk voor laagopgeleiden, er is armoedeval (mensen gaan er juist op achteruit) en meer 0 urencontracten. Dit betekent meer onzekerheid en uit je comfortzone.

Bij Allekanten kunnen cliënten hun cv opbouwen en recente werkervaring aangeven bij de werkgevers. Werkfitters kunnen ons als referentie opschrijven. Werkgevers kunnen de jobcoach bellen en vragen: hoe doet X het bij jullie? Dan kan je jobcoach refereren naar de procespunten: X komt op tijd, een aardige man, komt elke dag, heeft deze taken en kan dit goed.



Als een jobcoach een werkgever kent kan hij de werkfitter ook meenemen voor een kennis making. “de taal kan hij nog niet goed, maar dit is wat hij wel kan”.

Als een werkgever een 0 urencontract geeft, kan dit onzekerheid geven.

Hoe motiveer je een client om deze stap toch te maken?

Iemand zekerheid geven. Door structuur, regelmaat, op tijd komen bij Allekanten is de stap naar werk ook kleiner. Een werkfitter gaat niet van 0 naar 100, want de basis heeft hij al bij ons geleerd. Daarnaast is werken gezond. Door werk heb je sociaal contact, regelmaat, een salaris, je maakt dingen mee. Voor veel mensen geeft werken ook waarden, want je kan je gezin onderhouden en je komt uit een uitkering wat ook stress kan geven. Ik probeer perspectief te bieden aan de werkfitter.



Bijlage C: Interview met werkfitters

Datum: 16 november 2020

Achtergrondinformatie werkfitters

H is 33 jaar oud en heeft een Turkse afkomst. Zij woont al vijf jaar in Nederland, Den Haag. H is een alleenstaande moeder en heeft drie kinderen van 3, 8 en 9 jaar oud. Zij heeft geen familie als vangnet, maar door Allekanten heeft zij vier vriendinnen ontmoet.

M is een goede vriendin van H. M is 35 jaar oud en heeft een Turkse afkomst. Zij woont sinds drie jaar in Nederland, Den Haag. Zij heeft net zoals H drie kinderen en is een alleenstaande moeder. Zij zijn 13, 8 en 5 jaar oud.

In oktober 2020 is hun werkfittraject bij Allekanten afgelopen. Zij zijn allebei doorgestroomd naar een werkontwikkelingstraject van het Werkservicepunt (WSP) waar zij mogen solliciteren naar een baan.

Het interview vond plaats met beide vrouwen tegelijkertijd. Het interview is samenvattend geschreven, omdat de vrouwen soms moeite hadden met het formuleren van zinnen. Via een samenvattend interview wil ik het gesprek helder naar voren brengen.

Jullie zijn alleenstaande moeders van drie kinderen. Dat lijkt me best druk.

M: Het is heel druk. Ik heb zorg over mijn drie kinderen: Ik breng ze naar school en haal ze op. Ik zorg voor de boodschappen, doe het huishouden en ik heb verschillende afspraken.

H: Ik ook. Soms heb ik migraine en dit kan wel drie dagen aanhouden. Toch moet ik dan de boodschappen doen, zorgen voor de kinderen, koken. Soms is dat best lastig.

Wie kan jullie ondersteunen?

H: Mijn buurman en buurvrouw zijn Turks, maar kunnen de Nederlandse taal spreken, schrijven en lezen. Als ik iets niet begrijp, vraag ik om hun hulp. Dit vind ik heel fijn.

M: Ik heb een vriend die mij af en toe helpt met brieven lezen en administratief werk. Ik heb geen familie of man waarop ik terug kan vallen. Dat is soms best zwaar.

H: Door corona zijn ze wel bang geworden. Ze komen niet meer bij me langs, omdat ze bang zijn om besmet te raken.

M: Ja, mijn vriend ook.

Hoe doe je dat nu als je een vraag hebt?

M: Bellen en videobellen. Zo kan ik via de camera laten zien hoe de brief er bijvoorbeeld uit ziet. Niet altijd even handig, maar het werkt.

H: Ja dat doe ik ook.

Dat lijkt me soms best eenzaam.

H: Ik ben af en toe best verdrietig, want het is soms ook eenzaam. Gelukkig heb ik door Allekanten ook een paar vriendinnen, zoals M, maar ook hun zie ik weinig door corona en de drukte. Het is wel fijn om contact te hebben via Whatsapp.

En jullie hebben elkaar ontmoet via Allekanten. Wie was je jobcoach/begeleider bij Allekanten?

M en H: Marianne.

M: Lieve vrouw. Ik heb goede begeleiding van haar gehad. Ik kon bij haar terecht als ik vragen had.

H: Marianne is wel eens bij mij thuis geweest en heeft een bedje voor mijn kind geregeld. Ik ben daar heel dankbaar voor.

M: Ze heeft ons verteld dat we nu ook nog altijd langs mogen komen bij Allekanten. Als ik hulp of vragen heb, kan ik ook altijd hier langskomen.

H: Ja, dit zei ze ook tegen mij. Ik kan ook altijd hier komen.

**Wat vinden jullie van de lessen bij Allekanten?**

M: Leuke lessen. Ik heb vooral veel geleerd in de Nederlandse lessen. Mijn taal is door Allekanten heel erg vooruit gegaan. Toen ik binnenkwam kon ik de taal niet goed en nu wel. Ik vond de nailessen ook leuk, maar daar kwam een nieuwe docent. Ik vond haar te druk, want ze praatte te veel. Niet mijn type.

H: Mijn Nederlands werd zo goed dat de conversatieles te laag was. Mijn tip is om in het vervolg lessen te organiseren voor mensen die de taal al voldoende kunnen om het taalniveau verder omhoog te tillen.

Er was ook sollicitatietraining. Wat vonden jullie daarvan?

M: Weet ik niet zo goed. Ik ben er niet vaak geweest.

H: Ik ook niet. Ik weet het ook niet zo goed.

Toch stond het in jullie lesprogramma. Veel mensen gingen vaak niet naar deze les, jullie waren ook vaak afwezig in deze les. Hoe komt dat denken jullie?

H: Dat weet ik echt niet, Julia. Wat ik wel weet is dat veel mensen het druk hebben. Kinderen, ophalen van school, afspraken bij de dokter. Als er iets is met de kinderen, moet ik thuisblijven. Hierdoor was ik afwezig tijdens sommige lessen.

Zouden jullie weer een baan willen?

M: Ja, maar niet nu vanwege de kinderen. Het is gewoon te druk. In de toekomst zou ik graag in de ouderenzorg willen werken. Ik houd van ouderen. Ik wil graag actief zijn, maar dat combineren is heel lastig.

H: Ik heb hetzelfde. Door mijn drie kinderen vind ik het nu te druk, maar in de toekomst wil ik graag in de zorg werken. Ik vind het leuk om bezig te zijn.

Wat zou je tegenhouden om aan het werk te gaan?

H: Nou, ik wil graag parttime werken en dit verdient hetzelfde als de uitkering. Ik heb dan liever tijd over, voor bijvoorbeeld mijn kinderen, dan dat ik werk voor hetzelfde geld. Daarnaast is de kinderopvang ook erg duur.

M: De kinderen zijn nog erg jong dus dat houdt me voornamelijk tegen. Als ze allemaal op de basisschool zijn is dit misschien anders. Daarnaast ben ik het met H. eens, maar ik wil wel graag actief zijn hoor.



Bijlage D: Interview met werkbegeleider gemeente Den Haag

Datum: 24 november

Naam: Erwin Nicolaas

Functie: Werkbegeleider bij de gemeente Den Haag

Wat is jouw functie bij de gemeente Den Haag?

Ik ben werkbegeleider, afdeling 'perspectief op werk'. Ik draai fysieke lessen met groepen met kandidaten die niet goed de Nederlandse taal kunnen spreken en niet goed een idee hebben wat ze precies willen qua werk. Dit is een week lang, samen met de kandidaten, waarvan één dag een praktijk dag is bij de kringloopwinkel om te kijken of de kandidaten überhaupt kunnen werken. Tijdens de praktijk dag kan ik gelijk zien of de kandidaten klachten hebben: de één kan niet lang staan en de ander kan weer niet zitten.

Elke week heb ik een nieuwe groep met kandidaten en kijk ik wat ze willen, maar er zitten altijd kandidaten tussen die niet willen.

Hoe ga jij daar dan mee om?

Ik heb altijd een programma klaarliggen. Eén opdracht werkt altijd heel goed. Bij deze opdracht moeten de kandidaten nadenken over de voordelen wat werk met zich meebrengt en de nadelen van het thuiszitten met een bijstandsuitkering. Daar komen altijd leuke dingen naar voren, want ik zit expres op de nadelen van thuiszitten. Er zijn genoeg voordelen aan thuiszitten, maar dat wil ik niet.

Wat zijn de voordelen van het werken volgens de kandidaten?

Het inkomen voornamelijk. Ze vinden een bijstandsuitkering vaak te laag. Ouders zeggen vaak: 'Als ik wat meer centen had, dan zou ik wat leuks willen kopen voor mijn kinderen.' Dat gaat met een bijstandsuitkering moeilijker.

Maar niet iedereen hoor, er zijn altijd mensen die niet aan het werk willen. Een groot deel van de groep, denken tijdens de opdracht wel goed mee en beseffen dat er veel voordelen zijn van werken.

En de nadelen van het thuiszitten?

Dat zij geïsoleerd leven en dit vinden ze niet leuk. Het voordeel van het werken is dan dat ze weer contact krijgen met andere collega's.

Dat merken wij bij Allekanten ook. Sociaal contact vinden de werkfitters heel belangrijk en zich weer nuttig voelen.

Ja, precies. Het is een opdracht die we wekelijks gebruiken, omdat er altijd kandidaten tussen zitten die niet willen. Met deze opdracht haal je wat positiviteit naar boven en je laat ze zelf nadenken over de positieve kanten van werken.

Een andere kant wat heel erg werkt is het maatwerk leveren voor de kandidaten. Iedereen is anders. De één heeft veel meer stappen nodig om richting werk te gaan. De één was tien jaar geleden voor het laatst aan het werk en de ander een jaar geleden. Tijdens zo'n week heb je veel ruimte om met ze in gesprek te gaan. Dit is ook belangrijk voor het activeren en de motivatie. In gesprek gaan over wat ze nodig hebben en welke beren ze zoveel beren op de weg zien.

Wat voor beren zien zij voornamelijk op de weg?

Wat wij heel vaak zien - en ik weet niet of dat door de doelgroep komt - is dat de mensen nooit weten hoe ze het moeten regelen met de kinderen. Ze hebben kinderen die naar de basisschool gaan of jonger zijn dan vier jaar. 'Ik heb een kind thuis zitten, hoe moet ik aan het werk gaan?'

Daarnaast zijn ze erg onzeker. Veel kandidaten hebben nooit gewerkt; niet in Nederland en ook niet in land van herkomst. Zij weten niet hoe zij het moeten doen. Daar komt ook een stukje taal bij kijken, want zij zijn de Nederlandse taal niet machtig.

**Wat zeg jij dan tegen de kandidaat, als ze zeggen 'ja, m'n kinderen..?'**

Ik probeer ze in eerste instantie zelf naar een oplossing te zoeken. Zijn er familie of vrienden die zouden kunnen oppassen? Als dit geen optie is, wat regelmatig voorkomt omdat zij alleen zijn in Nederland, dan hebben wij bij de gemeente de afdeling Kinderopvang Makelaar. Dan kan er kinderopvang geregeld worden voor de kinderen. Zij moeten uiteindelijk nog 1% (of niets aan) eigen bijdrage betalen, omdat ze in een bijstandsuitkering zitten.

Dat wist ik niet, wat handig. Kom je daar vrij snel voor in aanmerking?

Ja, het komt regelmatig voor dat een kandidaat hulp nodig heeft met opvang. Daar kan ik een melding van maken en dan gaan ze kijken naar een plekje in de buurt. De kandidaat mag zelfs een kinderopvang aanwijzen.

Wat voor doelgroep komt bij jou terecht?

Het zijn vooral kandidaten die kort in Nederland zijn: tussen de drie en vijf jaar. De meeste komen uit Syrië, Eritrea en Turkije. Het zijn veel vrouwen.

Hoe komt dat, denk je? - dat het vaak vrouwen zijn

Wat ik vaak te horen krijg is dat ze een partner hadden in land van herkomst, maar de vrouw alleen vluchtte naar Nederland. Of ze zijn met het hele gezin naar Nederland gekomen en ze zijn gaan scheiden. Het lukt een vrouw moeilijker om aan een baan te komen, omdat ze in het land van herkomst thuis bleef. Partners van de vrouwen begrijpen soms ook niet dat hun vrouw in Nederland moet werken, dat kan een cultuurverschil zijn.

Je begeleidt een week lang een groep kandidaten. Als ik het goed begrijp, ga je bekijken welke kandidaten een werkfittraject kunnen volgen, klopt dat?

Ja. Tijdens die week bekijk ik individueel wat de beste vervolgstap is voor de kandidaten. Dat is regelmatig een werkfittraject.

Waar baseer je dat op?

Vooral als ik zie als iemand nog nooit heeft gewerkt. Geen (vrijwilligers)werkervaring en ook absoluut niet weet wat diegene zou willen doen qua werk. Vaak ook als iemand opgeeft als er fysieke belemmeringen zijn rondom werk. Bij het werkfittraject kan de kandidaat uitzoeken wat er nodig is om naar betaald werk te gaan. Het is een te grote stap voor iemand om - zonder werkervaring en kort in Nederland - direct richting betaald werk te gaan en de kans op uitval is te hoog. Daarom ben ik erg blij met het werkfittraject, want andere trajecten gaan vaak al een specifieke werkrichting op en bij Allekanten kunnen de kandidaten uitpluizen wat ze nou écht willen.

Interessant, want sommige werknemers bij Allekanten vinden het lastig dat er soms een werkfit-kandidaat komt met een lichamelijke beperking en/of op leeftijd is. Zij vragen zich af: wat is de reden dat zij aangemeld worden bij een werkfittraject?

Sinds kort zijn er 50-plus trajecten. De vorige directeur vond dat 50-plussers gewoon het normale werkfittraject konden volgen, omdat zij niet de pensioenleeftijd hadden. Het was voor ons dan lastig om iemand rond de zestig jaar te plaatsen, want wat kan je zo iemand aanbieden?

Ik kan iemand plaatsen bij de afdeling Participatie (vrijwilligerswerk) als tegenprestatie, maar het moet eerst onderzocht worden bij de kandidaat. Er moet maatwerk verricht worden.

Ik meld iemand aan bij een werkfittraject als allerlaatste stap. Bij het werkfittraject kunnen ze kijken of het voor degene haalbaar en mogelijk is om naar een betaalde baan bemiddeld te worden. Als het blijkt dat dit niet mogelijk is, dan mag ik ze naar participatie sturen voor eventueel vrijwilligerswerk.



Daar heb je dus weinig vrijheid in. Hoeveel vrijheid heb je in je functie bij de gemeente?

Met mijn functie heb ik veel vrijheid. Ik mag en kan bepalen wat er gebeurt met de kandidaat. Als het gaat om specifieke doelgroepen, zoals de 60-plussers, willen ze een traject in het dossier. De uitkomst maakt in principe niet uit, maar er moet een traject geweest zijn. Ik heb geen ruimte om te zeggen: dit gaat hem niet worden, ik stuur de kandidaat door naar participatie.

De kandidaten leveren een tegenprestatie door naar Allekanten te komen. Wat merk je zelf hoe de kandidaten erin staan?

Dit gesprek vindt niet bij mij plaats, maar bij de afdeling 'Brede intake'. Daar krijgen ze te horen dat ze de tegenprestatie moeten leveren. Deze afdeling heeft de meeste weerstand al opgevangen. In het verleden heb ik wel deze gesprekken gevoerd, maar dan bij afdeling Participatie. Vaak waren deze gesprekken anders, omdat vrijwilligerswerk het hoogst haalbare was. Ik heb toen ook regelmatig gesprekken gehad waarvan ik vond dat dat er niks aan de hand was en deze persoon makkelijk richting werk kon. Als ik dat vertelde, schrokken ze. Ik probeer dan uit te leggen waarom ik het zeg (de tegenprestatie) en dat ik zie dat er geen belemmeringen zijn.

Wat vinden dan zo eng, denk je?

De kandidaten die ik sprak zaten minimaal een jaar thuis, soms twee of drie jaar. Zonder een brief van de gemeente. Na een paar jaar krijgen ze een brief in de bus. Ik heb dat vaak te horen gekregen: 'ik kreeg ineens een brief en schrok me kapot'. Ze zitten zo lang in een veilige bubbel met een gecreëerd systeem om rond te komen, te leven. Dit valt in een keer weg door wat ik zeg en dat vinden ze heel eng.

Werkfitters willen ook niet aan het werk, omdat zij hetzelfde geld verdienen als de uitkering.

Als ze fulltime werken houden ze er veel geld aan over, maar om deze stap te maken is groot.

Er zijn meer 0-urencontracten, weinig laaggeschoolde banen, parttime werken is hetzelfde geld als de uitkering. Merk jij daar belemmeringen in naar baanparticipatie?

Ik geef wel eens een opdracht met de vraag: 'Stel: je hebt morgen je droombaan in Den Haag en je mag daar aan de slag. Hoeveel dagen zou je daar willen werken?' Heel af en toe zegt een kandidaat dan: 'Ja, maar als ik 24 uur werk, kan ik maar beter in de bijstand blijven.' Dat is waar als je parttime wil werken, maar niet als je fulltime gaat werken.

Kan je je wel voorstellen dat iemand daar lastig naartoe te activeren is?

Ja, heel erg. Dan kom ik toch terug naar die ene opdracht: Wat zijn nou de voordelen en nadelen? Ze verdienen misschien evenveel geld, maar de andere winst wat ze er misschien kunnen uithalen zijn de sociale contacten. Dat kan voor iemand heel belangrijk zijn, wat iemand over de streep trekt.

Eerlijk gezegd denk ik dat als ik aan alle kandidaten zou vragen; je moet kiezen: of je gaat nu aan het werk of je houdt je bijstandsuitkering en niets verandert, dan kiest iedereen voor het laatste. Misschien kiezen enkelen voor de baan, maar ze weten dat er druk achter zit van de gemeente. Ze krijgen brieven, telefoontjes van mij en/of ze kunnen een sanctie krijgen. Echt iemand motiveren om te gaan werken is heel moeilijk. De vraag is überhaupt of het mogelijk is.

Volgens mij gebeurt het bij jullie niet heel snel, maar als iemand bij jullie niet op de afspraak komt, of voor een week niet, is het eigenlijk direct de bedoeling om diegene aan te melden bij team verzuim aanpak en zij leggen sancties op.

Klopt, dit doet Allekanten niet snel.

Dit hebben zij wel in hun achterhoofd. Het staat letterlijk in de brief die zij hebben gekregen: Kom je niet, dan heeft dit gevolgen voor je uitkering. Deze 'stomme' dingen zorgen ervoor dat kandidaten graag aan het werk willen, terwijl ze dat eigenlijk niet bedoelen.

**Is er meer begeleiding nodig?**

We vragen weleens: wat heb je zelf gedaan om aan die baan te komen die je graag zou willen hebben? Veel weten niet hoe ze moeten beginnen, vooral als iemand dan de taal niet machtig is, wordt het moeilijk. Het lijkt erop dat ze het snel opgeven.

Het is erg talig. Er is een nieuw programma genaamd Hallo Werk. Dit is een profiel op het internet, maar probeer dit maar eens in te vullen als je net in Nederland bent en de taal bijna niet spreekt; laat staan typen en lezen op de computer.

Er zijn servicepunten in Den Haag die hen kunnen helpen hierbij. Bij een servicepunt kunnen ze langsgaan met allerlei vragen. Alleen vragen zoals 'hoe kom ik met een baan?' kunnen ze niet makkelijk oplossen. Er zijn wegen om geholpen te kunnen worden, maar dat moet je maar net weten. Iemand die net in Nederland is, weet dat niet. Ik probeer daar wel bij te helpen door een folder mee te geven van het servicepunt.

Als ik kijk naar mijn functie, probeer ik de tijd te nemen voor elke kandidaat en een zo goed mogelijk advies te geven om iemand goed te groeperen. Iemand zo goed mogelijk helpen. Er zijn veel kandidaten die het waarderen wat je doet: dat je even met ze zit en vraagt hoe het gaat en wat er speelt. Ja, ik vind mijn werk erg leuk.

Mijn vragen zijn beantwoord. Dankjewel!



Bijlage E: In gesprek met het team

Naam:	Mohammed	Functie: Jobcoach
	Marcel	Functie: Tot oktober 2020 jobcoach bij Allekanten
	Asefeh	Functie: Managementassistent (destijds)
Datum:	14 september 2020	
Duur:	15 minuten	

Tegen welke problemen loop je aan op je werk?

- Werkdruk

De drie teamleden benoemen dat er veel wisselingen in het team zijn (geweest) door het aflopen van contracten en langdurige ziektes. Tegelijkertijd bereidt het wijkbedrijf zich uit en blijft het team van dezelfde grootte. Hierdoor is het takenpakket per werknemer groot en de werkdruk neemt toe. Hierdoor hebben de jobcoaches minder tijd voor individuele gesprekken met de werkfitters. Zij zouden meer persoonlijke begeleiding willen geven en deze tijd benutten voor baanbegeleiding. "Er is eigenlijk te weinig tijd in de week om alles te kunnen doen."

1. Werkfittraject

De jobcoaches benoemen dat werkfitters regelmatig afzeggen. Ze melden zich ziek, hebben zieke kinderen, hebben een externe afspraak of komen gewoon niet opdagen. De jobcoaches registreren de afwezigheid. Bij meerdere keren afwezigheid, mogen ze de werkfitter terug melden bij de gemeente. "Dit is soms lastig, want veel werkfitters zijn regelmatig afwezig. Moet ik ze dan allemaal terug melden?" Daarnaast zetten de jobcoaches en managementassistent vragen achter de echtheid van de afmeldingen, omdat de afmeldingen zo regelmatig zijn. Dit is vaak niet te controleren, aangezien zij geen huisbezoeken doen.

Naast dat de absentie hoog is, benoemen werkfitters ook naar hun jobcoaches dat zij een lage motivatie hebben. Dit heeft meerdere redenen:

- Werkfitters vertellen comfortabel te zitten in de uitkering. Zo komen zij maandelijks rond.
- Er is veel sprake van multiproblematiek (schulden, lichamelijke beperkingen, psychische gesteldheid, schimmel in huizen, alleenstaande moeders)
- Als zij parttime gaan werken, verdienen zij evenveel als de uitkering. Dit werkt demotiverend.
- De werkfitters moeten van de gemeente Den Haag naar Allekanten toe, vertelt jobcoach Marcel. Sommige werkfitters willen hun uitkering behouden door de tegenprestatie te verrichten. "Er is geen intrinsieke motivatie."
- De jobcoaches hebben een paar incapabele werkfitters: zij hebben lichamelijke beperkingen en/of op leeftijd (55 tot 63). Zo benoemt Mohammed dat er een werkfitter is met rugklachten en een leeftijd van 62 jaar. "Hij kan niet lang staan en zijn pensioen is al over een paar jaar. De kans dat deze man naar werk wordt begeleid is heel klein. Daarnaast kan hij niet meedoen aan het project Buurtconciërges. Dit bestaat een deel uit wandelen in de wijk en afval prikken. Ik begrijp niet waarom hij door de gemeente aangemeld is bij Allekanten."
- De jobcoaches van Allekanten benoemen al moeilijkheden te ervaren tijdens het intakegesprek met een werkfitter. Zo benoemen werkfitters tijdens het intakegesprek geen zin te hebben in het werkfittraject. Sommige werkfitters zijn boven de 55 jaar en vinden het onzin om nog naar (vrijwilligers)werk begeleid te worden.

Wat zeg je dan tegen deze werkfitter die niet gemotiveerd is?

Dat vinden de jobcoaches een lastige vraag, want ze begrijpen de werkfitter. Ze benoemen dit ook en dat ze toch het beste ervan gaan maken. Beiden vinden dat een werkfitter (zoals bovenstaand beschreven) bij een ander traject hoort, niet bij Allekanten en zeker niet bij een project zoals Buurtconciërges. "Dat is voor hem én ons niet leuk, aangezien hij fysiek belemmerd is."



Bijlage F: Interview met de teamleider van Allekanten

Naam: Marianne Functie: Teamleider en jobcoach
Datum: 1 december 2020

Marianne haar caseload bestond uit 10 werkfitters en voornamelijk vrouw. Veel waren gevlucht uit het land van herkomst en zitten nu een paar jaar in de bijstand. Corona is op dit moment een belemmering in het werkfittraject. In het begin vroegen we ons af hoe we hen zo goed mogelijk konden begeleiden. Gelukkig hebben we met de gemeente geregeld dat we tijdens de coronaperiode open mochten blijven voor individuele begeleiding.

Niet iedereen evengoed geschoold bij Allekanten, omdat sommige werknemers uit de bijstand komen. We hebben een ervaren jobcoach aangenomen die hen hierin kan ondersteunen en met hen casussen bespreekt. In de twee maanden dat hij er is heeft hij al veel ondersteund bij de jobcoaches: Geholpen gespreksvoering tijdens gesprekken bijvoorbeeld. Jobcoaches hebben een paar keer met hem meegekeken.

Belemmeringen in het traject?

Ik vind in het traject de taalbarrière een belemmering. Soms heb ik een tolk nodig bij het gesprek, dan red ik het niet alleen. Daarnaast is er veel verzuim, veel ziekmeldingen en afwezigheid. Communicatie vind ik daarin wel goed: ze nemen de moeite om te appen en bellen. Maar het was veel verzuim, zelf voor de coronaperiode. Zeker een punt van aandacht. Nu gaat de communicatie goed, maar de aanwezigheid niet.

Je hebt de 'macht' om ze terug te sturen naar de gemeente.

Nu met corona super lastig, want er is veel afwezigheid, maar voorafgaand van deze periode ook veel afwezigheid. Misschien kunnen we drie metingen bij de werkfitters doen: wat verwacht je, wat vind je en wat vond je? Door feedback te ontvangen van de werkfitters weten we wat ze prettig vinden en wat niet. We proberen nu al zoveel mogelijk op ze aan te sluiten door te kijken naar hun beschikbaarheden en daarop een rooster te maken. Motivatie is gewoon echt een aandachtspunt. Motivatie is een aandachtspunt. Het ligt ook aan de persoon, soms speelt er iets bij hen. Als ze eenmaal geactiveerd zijn en ze weten wat de meerwaarde is van AK, komen ze. Daarnaast is er sprake van veel multiproblematiek: verstoorde thuissituatie, gezondheidsproblemen, sociaal isolement, geen geld voor kinderopvang. We werken samen met de gemeente dus kinderopvang hoeft geen probleem te zijn. Maar wat kunnen we aanbieden en wat voor meerwaarde is dat voor de werkfitter? Voedingslessen bijvoorbeeld, of Nederlands les, individueel begeleiding, taalmaatje, sportles.

Realistisch om mensen met multiproblematiek te bemiddelen naar werk?

Er is altijd wel iets mogelijk: al is het niet parttime dan is het wel met vrijwilligerswerk. Door activeren zijn mensen uit huis, onder de mensen, oefenen ze de taal, zijn ze uit isolement en weer een meerwaarde door aan de slag te zijn. Werkfitters zeggen: parttime baan betaalt evenveel, maar je krijgt er zoveel van terug. Het is een toegevoegde waarde. Het traject is geslaagd als iemand geactiveerd is hier. Het zit in de natuur van de mens om iets te doen en het is goed voor de gezondheid.

Leren jobcoaches activatietechnieken? En jij?

Professional leert hen nu: wat kan wel in plaats van niet? Positiviteit is key. Dit doe ik zelf ook. Activatiemethoden kunnen meer aangeleerd worden. ik gebruik veel lichaamstaal, expressie. Wat kan er wel? Vat vaak de boodschap samen: dit hebben we besproken samen. Ik zit nu toe zoeken naar andere technieken, maar ik kom er even niet op. Met mijn communicatieachtergrond heb ik dit wel geleerd. Ik pas het onbewust toe. Menselijkheid toepassen: Positiviteit vinden we heel belangrijk en is het uitgangspunt. Betrokken zijn is de basis.



Mensen uit de bijstand aannemen

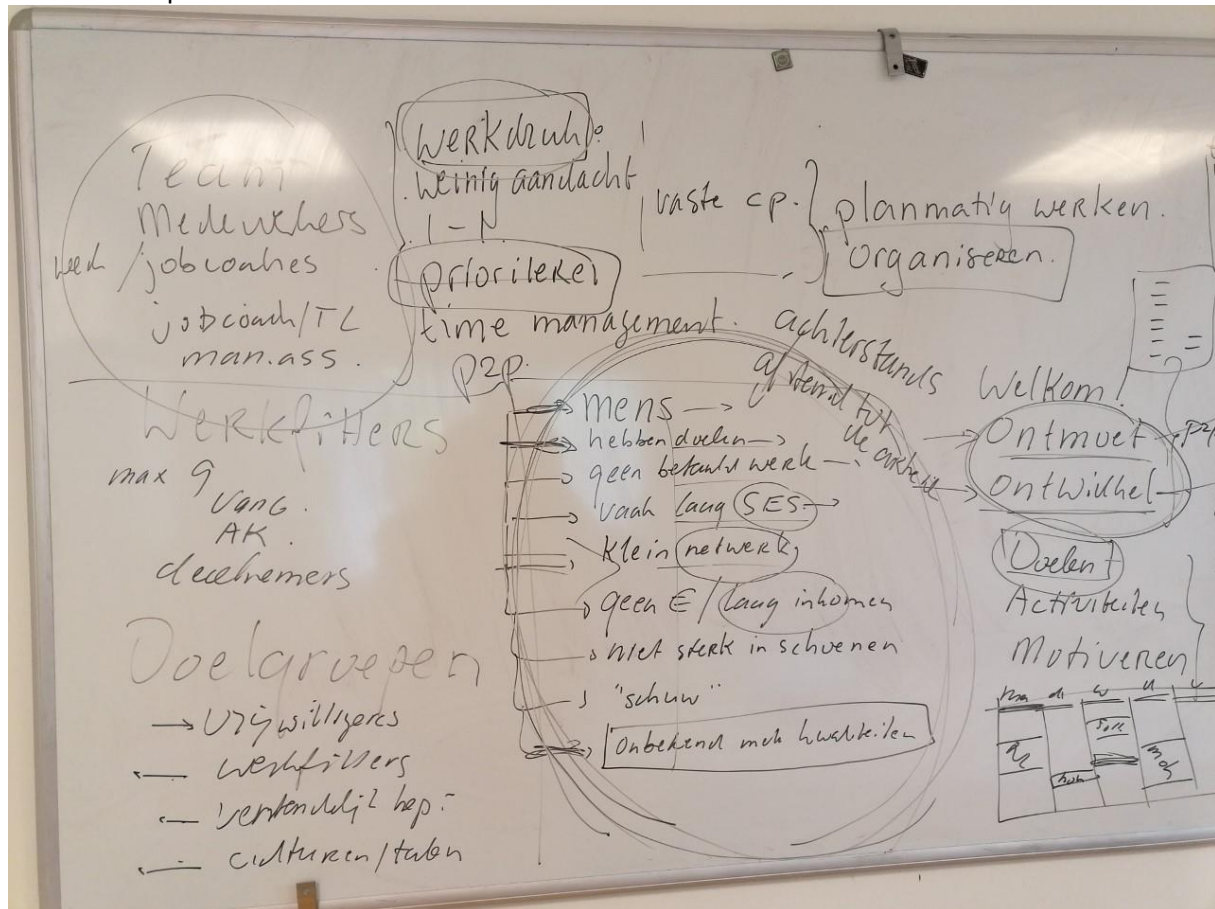
Ze zijn niet kundig genoeg, dat ontbreekt dus scholing is belangrijk. Er is altijd ruimte om te leren. Zij zijn ook inactief geweest en moeten weer leren om structuur te krijgen en verantwoordelijkheid te nemen. Soms niet gewend om hard te werken. Tegelijkertijd is er veel mogelijkheid tot groei, we kijken naar de mens in plaats van het cv en ze zien het écht als een kans. Door hun bijstandservaring kunnen ze een voorbeeld zijn voor een werkfitter.

Bijlage G: Brainstormen

Naam: Luc Manders

Functie: Ondernemer en initiatiefnemer

Datum: 23 september



Samenvatting gesprek

Julia: Hoe zou jij de doelgroep bij Allekanten beschrijven? Dit vind ik zo lastig, omdat Allekanten niet bestaat uit één doelgroep.

Luc legt uit dat er bij Allekanten inderdaad verschillende doelgroepen komen, maar dat zij wel dingen gemeen hebben. Zo zijn ze allemaal mens en hebben ze doelen. Daarnaast hebben ze een afstand tot de arbeidsmarkt, gevestigd in een achterstandswijk, een lage sociaal economische status, doelen en een klein netwerk. De meesten zijn onzeker en onbekend met hun kwaliteiten. Bij Allekanten kunnen ze mensen ontmoeten, hun krachten uitpluizen en zich ontwikkelen. Doelen stellen om verder te komen.

Julia: Veel werkfitters melden zich af of laten helemaal niets van zich horen. Hoe activeer je?

De oprichter van Allekanten beaamt dat de werkfitters lastig te activeren zijn. De meeste werkfitters hebben problemen op meerdere leefgebieden. Ze zijn werkloos, vaak laaggeschoold, geen vangnet, soms in de criminaliteit, schuldachterstand, taalachterstand, alleenstaande ouder, noem maar op. "Hierdoor kan werk voor hen niet als prioriteit voelen en onhaalbaar doel, terwijl dit alles behalve waar is."

"Hoe kun je het dus wél haalbaar maken?" Luc vertelt over SMART doelen (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden). "Zo kan een werkfitter bij het intakegesprek vertellen dat zij als droombaan dokter wil worden. In plaats van te denken: 'Leuke droom', het antwoord op te schrijven en er volgens niets mee te doen, kun je gaan kijken met de werkfitter wat er nodig is om deze droombaan te bereiken. Welke stappen zijn er nodig? Het kunnen er veel zijn, maar elke stap is er één."



Wellicht moet de werkfitter eerst zijn taalniveau verhogen. Dit kan al de eerste stap, het eerste doel zijn. Wat is er nodig om het taalniveau te verbeteren? Door naar de lessen van Allekanten toe te komen bijvoorbeeld. Probeer het zo SMART mogelijk te maken.” Luc denkt dat het team hier meer mee mag en kan werken.

Luc geeft ook regelmatig trainingen aan het team. Zo stond één training in het kader van planmatig werken.

Julia: Een paar teamleden vertellen veel werkdruk ervaren en dat er nu te weinig aandacht uitgaat naar de werkfitters.

Luc beaamt dat het momenteel een drukke periode is en dat er veel gevraagd wordt van hem, maar dat het ook te maken heeft met planmatig werken. Door taken te prioriteren en een stukje time management past het vaak wel. De agenda een goede tool om dit overzichtelijk te hebben. En naast de afspraken en taken, ook de pauze in te plannen.

“Daarnaast hoeft iemand het niet alleen te doen. Er zijn ontzettend veel stagiaires, vrijwilligers en werkfitters die kunnen helpen. Taken kunnen dus ook uit handen gegeven worden. Leer het een ander. Peer2Peer. Zo verlicht je de werkdruk en werk je slim.”



Bijlage H: Interview met de jobcoach 1

Naam: Mohammed El-Jabli

Functie: Jobcoach

Datum: 16 november

Wat is jouw functie?

Ik ben Mohammed en ik ben jobcoach. Ik begeleid mensen naar een betaalde baan. Dit doe ik al vijf maanden. Ik activeer mensen om op tijd te komen, want sommige mensen zitten al vijf/zes jaar in de bijstand, doen niks en dan is het moeilijk om hier even vijf dagen aanwezig te zijn bij Allekanten.

Het vinden van structuur om naar werk begeleid te worden.

Ja, precies. En als ze dat niet willen dan vrijwilligerswerk, of... maar er moet wel iets van de grond komen.

De doelgroep die je begeleidt zijn werkfitters. Wat voor werkfitters begeleid je? Wat is hun leeftijd, afkomst?

Iedereen is boven de dertig jaar oud. Het zijn mannen en vrouwen. Ik heb twee dames in mijn caseload, de rest zijn mannen. Ik zou het liefst wat jongere mensen willen, omdat zij toch makkelijker zijn om te begeleiden, denk ik. Zij kunnen de taal goed beheersen en hebben veel baanmogelijkheden.

Je zegt dat jouw caseload minimaal dertig jaar oud is. Hoe oud zijn ze maximaal?

Ik heb er één gehad van 63 jaar. We kunnen hem niet meer begeleiden naar werk. We kunnen hem wel ritme aanbrengen door hem bij Allekanten te laten komen, vrijwilligerswerk laten doen. Meneer zegt ook dat hij niet meer wil werken en dan is het voor ons moeilijk om te zeggen van je moet.

Zo'n werkfitter zegt dat hij niet meer naar werk begeleid wil worden. Hoe ga jij daar dan mee om?

In eerste instantie is het lastig, want dan toont een werkfitter geen interesse. Hij zegt: "Ik wil niet werken. Ik zit goed thuis met mijn uitkering." Toch probeer ik hem/haar dan zo goed mogelijk te begeleiden om hem te activeren bij Allekanten. Ze zijn vaak niet intrinsiek gemotiveerd, dat vind ik wel lastig. Als een werkfitter echt niet wil, kan ik hem terug sturen.

Je krijgt dus vanuit de gemeente een werkfitter die werkfit moet worden en een traject moet volgen bij Allekanten, maar deze werkfitter heeft wel een leeftijd van 63.

Ja, daarom is mijn voorkeur echt jongvolwassenen. Zij hebben nog een hele leven te gaan om te werken. Wij krijgen regelmatig mensen van rond de 60 of midden 50 jaar. Dat is toch moeilijker.

Hoe lang zitten deze mensen al in de uitkering? Weet je dat?

Dit weet ik niet van iedereen, maar vaak langer dan vijf jaar.

Werkfitters krijgen een lesprogramma. Hoe veel vrijheid hebben ze daarin?

In het begin zijn we niet moeilijk. We verwachten dat ze er vier uur per week zijn. Je kan van een werkfitter, die al zes jaar thuis heeft gezeten, niet verwachten dat hele dagen kan werken. Dan zegt hij ook, dit gaan we niet doen. We bouwen het langzaam op. In het begin zijn ze hier vier uur per week, daarna bouwen we het uit naar zestien uur.

Wat voor lessen volgen ze?

Wij bieden verschillende lessen. Taal en afval, Nederlandse lessen, naailessen, voedingslessen. Als er een groepje zegt dat ze een andere les willen, zullen we daarna luisteren en uitvoeren.

Hoe ga je ermee als jobcoach als ze niet willen?

Proberen te motiveren om toch te doen. Juiste begeleiding en coaching.



Hoe motiveer je ze dan?

Dat is een goede vraag... Iedereen is anders. Ik probeer aan te sluiten bij de begeleiding. Ik probeer ze de voordelen te laten zien om te komen. Dat ze hier dingen kunnen leren bijvoorbeeld. Ik zou hier wel meer over willen leren trouwens..

Want gebruik je bepaalde motivatietechnieken?

Nee, dat gebruik ik niet. Niet bewust in ieder geval.

Hoe zit het met de aanwezigheid van de werkfitters? Absentie is hoog natuurlijk.

Ik merk dat er veel ziekmeldingen zijn en dan weet ik dat iemand niet ziek is, maar zich gewoon afmeldt. Ik probeer er dan wel te motiveren door er achteraan te bellen. Ze hebben veel vrijheid bij ons, want sommige projecten zijn veel strenger. Dat vertel ik ze altijd, want ik kan ze terug sturen naar de gemeente. Ik merk wel dat werkfitters gemotiveerder zijn als ze lessen leuk vinden, zoals Nederlandse les. Daar komen veel mensen op af.

Interview 19 april 2021

In het vorige interview had ik met jou een gesprek over de problematiek bij de werkfitters en de belemmeringen in de motivatie. Ik wil graag verder met jou in gesprek hierover.

Hoe ga je om met problematiek van een werkfitter?

Allereerst bied ik een luisterend oor, daarna bekijk ik waarin ik kan betekenen. Eerlijk gezegd zijn er veel hulpvragen die niet bij mijn taken horen als jobcoach, maar ik probeer toch te helpen. Zo is er momenteel een werkfitter waarvan er sprake is van problemen op meerdere leefgebieden. Zij heeft schulden, ze moet verhuizen en ze betaalt te veel. Momenteel bel ik met haar advocaat en regel ik de zaken rondom haar verhuizen. Ik weet dat het niet mijn taken zijn als jobcoach, maar ik wil haar niet in de steek laten. Ik wil helpen. Als er sprake is van problematiek op het gebied van huiselijk geweld, overleg ik met mijn teamleider over het verdere handelen.

Wanneer zijn de problemen van een werkfitter te groot denk je?

Bij complexe problemen, zoals veel schulden, psychische klachten, een verstoorde thuissituatie: Problemen die grotere prioriteit hebben dan werk. Momenteel heb ik in mijn caseload weinig werkfitters met veel problematiek. Afgelopen jaar wel: Ik begeleidde een werkfitter die een wietplantage had in huis. Dit deed hij voor het geld. Meneer had geld nodig en er werd hem veel geld beloofd. Hij werd door de politie ontdekt, door Staedion het huis uit gezet en hij had een nieuwe woning nodig. Ik had drie afspraken met Staedion, ik ging mee naar de gesprekken, bellen met het daklozenloket en langs het daklozencentrum. Ik was meer een maatschappelijk werker dan een jobcoach. De gehele dag was ik ermee bezig... het team was ermee bezig. Uiteindelijk is er vanuit Allekanten besloten om de werkfitter terug te melden, omdat de problematiek te groot was. Eerlijk gezegd was toen al het meest geregeld voor de werkfitter.

Weet je waar je terecht moet als er sprake is van huiselijk geweld, criminaliteit, schulden, sociale isolatie? Wie bel je?

Sinds kort weet ik van Impegno af en Helpdesk Geldzaken (Bij Allekanten). Voor het grootste gedeelte is het mij onbekend. Ik weet dat er organisaties voor zijn, maar het zijn er zoveel en ik weet niet wat ze allemaal inhouden. Ik weet niet precies waar ik terecht kan dus dan ga ik het zelf maar doen. Want ik wil helpen en de werkfitter niet in de steek laten. Ik weet dat ik door mijn werkfitters momenteel meer gezien wordt als een maatschappelijk werker, een persoonlijk begeleider. Ze vertrouwen me en zij weten dat ze bij mij terecht kunnen. Alleen is het niet mijn taak. Dat weet ik ook.



Wat vind je van de problematiek van werkfitters en het Allekanten werkfittraject?

Er is een nieuwe criteria voor het werkfittraject: Mensen met te veel problematiek zullen geen werkfittraject volgen. Zij worden niet aangenomen bij Allekanten. Bij een intakegesprek probeer ik zoveel mogelijk achtergrondinformatie te verzamelen van de werkfitter.

Is zo'n criteria wel haalbaar? Aangezien bij velen sprake is van problemen of dat de problemen pas zichtbaar worden tijdens het traject.

Dat is een goede vraag. Dat weet ik niet zo goed. In sommige gevallen wel: als iemand veel lichamelijke beperkingen heeft bijvoorbeeld. Maar je hebt gelijk, er komen altijd mensen binnen met problemen – ze komen niet zonder.

Wat heeft de prioriteit bij de werkfitter, denk je?

Ik denk dat het goed is om je in de schoenen van de werkfitter te verplaatsen. Een werkfitter met complexe problemen heeft zijn prioriteit bij zijn problemen. Hij wil eerst het probleem aanpakken en daarna verder kijken. Ik kan me voorstellen dat een werkfitter dan zijn prioriteit niet heeft bij het traject. Ik zou hen bij problemen graag willen doorverwijzen: dus dat ze én goed geholpen worden bij hun hulpvragen en daarnaast geactiveerd worden naar werk.

Wat vindt je van de sociale kaart?

Bekijkt de sociale kaart Heel handig. Zo'n tabel maakt het duidelijk en overzichtelijk. Ik zal het zeker gebruiken. Dit is erg nodig bij Allekanten. Op deze manier kan ik iemand gemakkelijk doorverwijzen, heel fijn. Ik heb een tip: Introduceer de sociale kaart in de vergadering en print het voor iedereen uit. Stuur hem daarna nog extra via de mail. Ik ben ervan overtuigd dat dit gebruikt zal worden, want het is een handige tool.



Bijlage I: Interview met de jobcoach 2

Naam: Omar

Functie: Jobcoach

Datum: 16 november

Wat zou je nog graag willen leren?

Leren hoe ik mensen moet activeren die gedemotiveerd zijn. Dat vind ik echt lastig. Ik wil activatietechnieken leren. Er zijn veel mensen die zeggen: Ik heb geen zin. Hoe kan ik het gesprek zo draaien dat ze wel willen komen? Ze moeten vanuit de gemeente een traject volgen, maar hoe kan ik ervoor zorgen dat ze toch gemotiveerd worden?

Heb je het gevoel dat je als jobcoach, nieuw in deze baan, genoeg begeleid wordt vanuit Allekanten?

Ja, dat vind ik wel. Ik vind het een geweldig team en ik word door iedereen goed geholpen. Ik vind dat erg prettig.

Je hebt als jobcoach ook veel verschillende taken naast je caseload. Vond je dat lastig?

De sollicitatietrainingen bedoel je? Nee dat vond ik niet. Ik vind het heel leuk om te doen en ik mocht aan het begin meekijken. Ik vind het dynamisch werk en de dag gaat zo voorbij.

Tweede interview Omar Ali: 19 april 2021

Je hebt verschillende trainingen gekregen over de taken van een jobcoach, planmatig werken, doelstellingen in het werkfittraject en smartdoelstellingen maken. Hoe heb je deze trainingen ervaren?

Ik werk nu met een plan, want ik ga structureel te werk en dat is prettig. Zo ga ik met een werkfitter smartdoelstellingen maken. Door smartdoelstellingen is het helder voor de werkfitter en ik ben mij bewust van mijn taken als jobcoach. Wat kan ik bieden, wat niet en is het doel realistisch? Heb ik de instrumenten hiervoor? Dit breng je met smartdoelstellingen allemaal in kaart.

Doordat het werkfitproces uitgelegd is en als een stappenplan uitgeschreven is, weet ik wat er van mij verwacht wordt als jobcoach... Erg fijn!

In het vorige gesprek hebben wij het kort gehad over de problematiek van de werkfitters en motivatietechnieken. Hoe gaat het nu met de activatie?

Dit gaat beter door de trainingen vanuit Allekanten. De structuur doet tevens de werkfitters goed. Wel is er nog sprake van veel problematiek bij de werkfitters. Ik ben van mening dat iemand eerst geestelijk fit moet zijn en dan pas lichamelijk geactiveerd kan worden.

Heb je veel werkfitters met problematiek in je caseload? Wat zie jij het meest?

Velen hebben geldproblemen. Zij hebben te veel kosten en komen met de uitkering niet rond. Bijvoorbeeld door energiemaatschappij Eneco: elke maand moeten zij een x bedrag betalen, maar eind van het jaar moeten zij nog 2000 euro extra betalen vanwege extra kosten (te veel energie gebruikt). Hierdoor raken zij in de schulden. Daarnaast heb ik een werkfitter waarbij zijn thuissituatie veel stress oplevert. Zijn vrouw wil graag naar land van herkomst en ze wil hun zoon meenemen. Er is veel spanning in huis. Hij vindt het super fijn om Allekanten als afleiding te hebben. Hij komt hier graag.



Hoe ga je met deze problematiek om?

Ik luister naar hun verhaal, kijk wat ik kan doen en bel eventueel iemand voor overleg. Ik ben erg betrokken en ik help graag. Ik vind het lastig om iemand door te verwijzen, van 'ga maar daar naartoe'. Daarvoor is mijn hart te groot. Ik voel me ook meer een persoonlijk begeleider dan een jobcoach. Er zijn veel praktische zaken van de werkfitter waarbij ik kan helpen of ik regel een afspraak met Helpdesk Geldzaken.

Terwijl je wél een jobcoach bent. Weet je naar welke organisatie je iemand kan verwijzen?

Ja, stichting Mooi bellen of de gemeente. Stichting Mooi is voor alle hulpverlening, zoals de wmo, maatschappelijk werk. Ik ben dit dankzij een werkfitter te weten gekomen. Ik heb het nummer van een maatschappelijk werker van Mooi Welzijn dus ik heb direct contact. Daarnaast bel ik regelmatig met de gemeente en zij verwijzen mij door naar het juiste loket. Ik zou wel graag meer overzicht willen krijgen bij wie (organisaties) ik terecht kan. Dit heb ik onlangs ook aangekaart bij de teamleider. Ik hoor haar over partners, maar weet eigenlijk niet wie dat zijn. Ik zou het fijn vinden als een organisatie ons voorlichting geeft – wie zijn ze, wat doen ze, voor welke hulpvragen, etc.

Onlangs een nieuwe criteria bij intakegesprek. Wat zie jij onder de 60%?

Ik begin bij gezondheid: Lichamelijke klachten, hernia, kapotte knieën... Ik vind dat een werkfittraject vaak gecombineerd kan worden met een doorverwijzing. Benoemt iemand in de intake dat hij psychologische hulp nodig heeft? Prima, want dit betekent niet dat hij/zij ongeschikt is voor het werkfittraject. Daarnaast kan een werkfittraject ook iemand helpen in zijn ontwikkeling en als afleiding. Als ik merk dat iemand vaak absent is tijdens het werkfittraject, ben ik genoodzaakt om hem/haar terug te melden. De gemeente heeft veel trajecten dus wellicht pas een ander traject beter.

Wat zou je graag willen?

Een sociale kaart waarbij een overzicht is gemaakt van organisatie, contactgegevens, informatie. Daarnaast lijkt me het handig om, net zoals Helpdesk Geldzaken, een organisatie bij Allekanten te hebben die spreekuren heeft voor GGZ problemen. Ik had begrepen van de teamleider dat zij hiermee bezig is. Ook lijkt het me handig om een training te krijgen over afstand en nabijheid. Omgaan met heftige casussen, je betrokkenheid en hoe kan ik het beste doorverwijzen.

Sociale kaart concept

Fantastisch. Dit ziet er goed uit. Er staan contactgegevens op en veel organisaties zeg. Dit is voor de professional goed en overzichtelijk. Ik zal het zeker gebruiken. Het is een goed hulpmiddel. Kan het ook uitgeprint worden? Dan doe ik het in mijn mapje en houd ik dit tijdens gesprekken erbij. Wellicht kan je er ook een poster van maken en ophangen. Dan is het voor het team zichtbaar.



Bijlage J: Programma

Programma week 51: 14 dec. tot 20 dec.

DAG	ACTIVITEIT	TIJD	PLEK	DOCENT
MAANDAG				
GROEP 1	Taal bij Allekanten	09:00 - 10:00	3	Fatima
GROEP 2	Taal bij Allekanten	10:30 - 11:30	3	Fatima
	ABC-les	10:30 - 12:30	2	Faten
MANNEN	Taal bij Allekanten	13:00 - 14:00	3	Frans
	Taal & Afvalscheiding	13:00 - 14:30	2	Mo/Omar
	Helpdesk Geldzaken op aanvraag	13:00 - 16:00	1.1	Handan
DINSDAG				
	Spreekuur Allekanten	10:00 - 12:00	Hal	Abdul
MANNEN	Taal bij Allekanten	10:00 - 12:00	2	Omar
	Conversatieles Groep 1	10:00 - 12:00	3	Shanella
	Conversatieles Groep 2	10:00 - 12:00	4	Aicha
	CV- en sollicitatietraining	12:30 - 13:30	4	Omar/Mo
	Fietsles op inschrijving bij Casy	14:00 - 15:00	Buiten	Casy
	Buurtconciërges	14:00 - 16:00	Buiten	Omar/Mohammed Abdul/Mounier
WOENSDAG				
BEGINNERS	Taal bij Allekanten [beginners]	10:00 - 12:00	4	Omar
	Gebied verkennen [zwerfafval opruimen]	12:00 - 15:00	Buiten	Omar/Mohammed/ Mounier
	1001 Dansen bij Allekanten	13:30 - 14:30	Buiten	Shanna

KANTEN
ALLE
BOUWLUST
KANTEN

Programma week 51: 14 dec. tot 20 dec.

DAG	ACTIVITEIT	TIJD	PLEK	DOCENT
DONDERDAG				
GROEP 1	Taal bij Allekanten	09:00 - 10:30	3	Fatima
GROEP 2	Taal bij Allekanten	11:00 - 12:30	3	Fatima
	Spreekuur Allekanten	10:00 - 12:00	Hal	Abdul
	Computerles	10:00 - 12:00	4	Omar
	Gezond Wandelen	13:00 - 14:00	Buiten	Meike/Hajar/Ingrid
	Naailes Gevorderden	13:00 - 16:00	3	Marlene
	Fietsles op inschrijving bij Casy	14:30 - 15:30	Buiten	Casy
VRIJDAG				
	Crea-Kanten	10:00 - 12:00	3	Abdul
	Klussen bij Allekanten	13:00 - 15:00		Anouar/Omar
	Taal bij Allekanten	14:00 - 16:00	2	Omar
	Huiswerkbegeleiding	16:00 - 17:00	2	Fatima
	Huiswerkbegeleiding	17:30 - 19:30	4	Achmed
ZATERDAG				
	Huiswerkbegeleiding	13:30 - 17:30	2	Fatima
ZONDAG				
	Huiswerkbegeleiding ICEN	11:00 - 16:30	4	Mohammed

KANTEN
ALLE
BOUWLUST
KANTEN



Bijlage K: Interview met de projectleider

Teamleider/projectleider

Datum: 19-04-2021

Wat voor invloed heeft Covid op het werkfittraject?

Covid heeft een grote invloed. Zo mogen wij maar een aantal mensen in het pand hebben. Dit betekent keuzes maken. Wie mag wanneer komen? Bij een fysieke afspraak is er bij velen sprake van angst, want de anderhalve meter moet gewaarborgd worden en de mondkapjes zijn op. Daarnaast zijn mensen natuurlijk huiverig om het virus te krijgen. De lessen gaan digitaal door, maar het contact is anders. Informatie is anders, het contact is anders. Het is een andere manier van activeren. Hierin zie je ook de taalbelemmeringen bij veel werkfitters, want bij een gesprek is lichaamstaal erg belangrijk om jezelf verstaanbaar te maken. Dit valt met een beeldscherm weg.

Er is sprake van multiproblematiek bij veel werkfitters. Gaat een werkfittraject en multiproblematiek samen?

Ja, ik ben van mening dat dit kan. Het ligt aan de doelstelling, want wellicht kan iemand niet bemiddeld worden naar een baan, maar is activatie wel mogelijk. Activatie kan een deel van de problemen ook oplossen. Als iemand een geïsoleerd leven leidt, kan hij weer meedoen en zich nuttig voelen bij Allekanten. Als iemand veel spanningen heeft in privésferen, kan zij door het traject de nodige ruimte creëren thuis. Door geactiveerd te worden kan iemand juist uit de problemen raken, want het is een wisselwerking. Natuurlijk lost het de grootste problemen niet op, maar het kan iemand wél helpen. Het is niet de oplossing, het is een factor in het geheel.

Allekanten heeft een nieuwe eis bij een intake, namelijk geen problematiek boven de 60%. Hoe gaat dit in praktijk?

Ja, een werkfitter moet de Nederlandse taal kunnen spreken zonder tolk en er mag sprake zijn van problematiek, maar niet boven de 60%. Het is een richtlijn. Een intakegesprek is namelijk op gevoel, want 9/10 keer komt niet alles naar boven. Het is op gevoel: Kan iemand niet meer lopen door haar hernia of zit zij in haar herstelperiode? Heeft iemand een slecht zelfbeeld en vindt hij zich te dik of heeft iemand dagelijks paniekaanvallen? Het is een plussommetje en dat is per casus anders. Dit is wellicht onduidelijk en tegelijkertijd vraag ik me af of dit concreet kán zijn.

Daarnaast wordt er gekeken naar de werkfitter zijn of haar motivatie. Hoe bereidwillig is hij/zij? Hoe graag wilt degene? Als iemand het A1 niveau nog niet beheerst, maar hij vertelt het erg graag te willen, dan mag de jobcoach het traject bepalen.

Mohammed vertelde niet te weten naar welke instanties en organisaties hij een werkfitter kan verwijzen. Hij doet het dan zelf, terwijl hij geen hulpverlener is. Hoe kijk jij daar tegenaan?

Als jobcoach moet je normaliter een werkfitter aanhoren en doorverwijzen naar de juiste instantie. Zodat de werkfitter direct de juiste hulpverlening krijgt. Om iemand door te verwijzen is een netwerk nodig, een sociale kaart. Daarnaast ook per organisatie te weten waar ze voor staan en wat zij doen. Dit is voor Allekanten van belang om te hebben zodat de jobcoaches weten welke ondersteuning zij kunnen inschakelen per hulpvraag. Zo concreet mogelijk zodat zij niet hoeven te zoeken en direct een passende organisatie of instantie kunnen bellen. Zonder continu doorverwezen te worden, want dit is in het verleden gebeurd – dan was een instantie net niet passend en duurde het te lang voordat je de juiste persoon aan de lijn had. Door de sociale kaart wordt de rol van hulpverlener minder, het creëert minder werkdruk en de structuur zal de jobcoach helpen.



Bijlage L: Interview met Mooi Welzijn Servicepunt XL

Datum: 5 april 2021

Interview met: Natanja Wouden

Mooi Welzijn is een welzijnsorganisatie in de stadsdelen Laak, Moerwijk en in Zoetermeer. Ondersteunen mensen die het op eigen kracht niet redden.

Mooi Welzijn heeft de Sociale Kaart digitaal en in een map. De map wordt veel gebruikt voor mensen die er pas net aan het werk zijn. De sociale kaart is er voor hulpvragen van cliënten en samenwerkingspartners. Hier staat alle informatie in over organisaties en contactgegevens. Samenwerkingspartners van Mooi Welzijn zijn bijvoorbeeld het Leger Des Heils, de Kesslerstichting, gemeente Den Haag en Veilig Thuis. De sociale kaart is voor de werknemers, niet voor de cliënten. Het voordeel van de sociale kaart zijn de korte lijnen met partners en sociaal raadslieden.

De cliënten kunnen terecht bij de sociale kaart van de gemeente Den Haag. Deze sociale kaart is digitaal. Volgens Natanja werkt de digitale kaart niet goed, omdat hun doelgroep vaak digibeet zijn en/of de Nederlandse taal niet (goed) spreken. De doelgroep van Mooi Welzijn heeft vaak multiproblematiek – financieel, huiselijk geweld, echtscheidingen, ruzies, sociaal geïsoleerd, geen goede woning. Dit is sinds de coronacrisis toegenomen: er is vaker sprake van huiselijk geweld, echtscheidingen en ruzies. Mooi Welzijn helpt hen bij kleine praktische zaken, zoals urgentie aanvragen of een formulier invullen. De rest met complexe problematiek wordt doorverwezen naar de juiste organisatie of expert. Als iets zodanig complex is, wordt hij/zij doorverwezen via het WMO. Een doorverwijzing vindt niet iedere cliënt leuk, omdat zij graag direct hulp willen. Daarin stimuleren zij de zelfredzaamheid van de cliënt door hen zelf te laten bellen met de organisatie of samen een brief in te vullen en de cliënt te laten lopen naar de brievenbus.

Intake > doorvragen > methodiek zoeken – wat speelt er > doorverwijzen

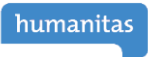
Servicepunt > erge problematiek? > WMO > MDA team > passende ondersteuning



Bijlage M: Sociale Kaart Allekanten definitief

Sociale kaart van Allekanten			
Leefgebied	Organisatie	Informatie	Contact
Psychische en lichamelijke gezondheid	Politie Bouwlust 	Voor de veiligheid. De politie werkt actief samen met burgers en partners. Zij heeft oog en oor voor wat er leeft in de samenleving. De politie is er voor iedereen. GGZ en geen levensbedreigende situatie? Bel met de huisarts of huisartspost. Deze schakelt de crisisdienst in de buurt in (voor opvang Parnassia bijvoorbeeld)	Telefoonnummer spoed: 112 Telefoonnummer: 0900 8844 <i>Wijkagent Bouwlust</i>: Karen van Alphen 0651134616, karen.van.alphen@politie.nl peter.sapulete@politie.nl angelo.blankespoor@politie.nl shirley.vanden.burg@politie.nl <i>Wijkagenten Vrederust, Gaarden en Dreven</i>: Ercan Sahin, Zuhal Gunes Richard Groenestein 0610505941
Psychische en lichamelijke gezondheid	Veilig Thuis 	Voor advies en ondersteuning en het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Of je nu vragen en vermoedens hebt, of het zeker weet.	Telefoonnummer DH: 070-3469717 Telefoonnummer: 0800 2000 http://www.veiligthuishaaglanden.nl/
Psychische gezondheid	Impegno 	Impegno biedt tijdelijke zorg aan mensen (en gezinnen) met psychische problemen, die verminderd zelfredzaam zijn en daardoor dreigen uit te vallen.	Hein Doeve h.doeve@impegno.nl Telefoonnummer: 06 83 01 05 61 Algemeen: 0900 - 4673466 https://www.impegno.nl/
Lichamelijke gezondheid	Bewegen Werkt 	Beweegprogramma gericht op sporten en voeding. Twee keer per week met anderen bewegen, ontspannen, plezier maken, successen ervaren. Denk aan beweegactiviteiten in de gymzaal, fitnessruimte, wandelen of fietsen.	<i>Buurtsportcoach</i>: Casy el Bouhnani Telefoonnummer: 06 22 62 04 42 <i>Bewegen Werkt coach</i>: Robert Boldewijn www.bewegenwerkt.nl/participatie/informatie
Gezondheid Activiteiten	Mooi welzijn Xtra 	Maatschappelijke ondersteuning: voor hulp en ondersteuning in de buurt. Daarnaast worden er verschillende activiteiten georganiseerd voor jong en oud.	Telefoonnummer: 070 – 205 2222 <i>Informatie</i>: https://servicepunt.nl/welkom-bij-mooi-welzijn/ <i>Aanmelden activiteiten</i>: https://servicepunt.nl/activities/ Opbouwwerker: Nander Krapels 06 39811473 n.krapels@mooiwelzijn.nl;
Werk en activiteiten	Gemeente Den Haag 	Voor praktische zaken voor de werkfitter, zoals: Kinderopvang, paspoort en identiteitskaart, belastingen, opevaarspas, bijstandsuitkering, werk zoeken, schuldhulpverlening, etc. Bij complexe problematiek, benader je het WMO loket voor maatwerk (maatschappelijk werker, woninghulp, vervoer schuldhulpverlener, psychische hulp)	Telefoonnummer: 14070 www.denhaag.nl/nl.htm https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo-1.htm
Activiteiten Wonen Sociale relaties	Leger des Heils 	- Voor (crisis) onderdak - Doorverwijzers voor hulpvragen - Tweedehands kledingwinkel - Elke zondag kerkdienst - Elke week creacub - Inloop voor koffie en thee	<i>Locaties activiteiten Den Haag</i>: www.legerdesheils.nl/korps haaglanden korps.haaglanden@legerdesheils.nl 070 389 26 61 <i>Hulpaanbod opvang (Herstart, Restart, Zaanerf, Zij aan zij)</i>: https://www.legerdesheils.nl/noordwest/hulpaanbod
	Stichting Wende	Stichting Wende verleent advies, hulp en opvang aan slachtoffers van geweld in de	info@stichtingwende.nl 070 392 57 74



Wonen		privésfeer. In acute noodsituaties zorgen wij dat iemand snel kan verhuizen naar tijdelijke woonruimte op een geheim adres.	070-3106878 https://www.opvangatlas.nl/organisaties/1419/stichting-wende
Psychische gezondheid Wonen	LIMOR 	Instelling voor maatschappelijke ondersteuning en rehabilitatie. Opvang en begeleiding. Zijn er voor mensen die in de problemen zijn geraakt en nergens anders terecht kunnen. Voor dak- en thuislozen, verslaafden, mensen met psychische problemen of schulden.	085 485 6000 info@limor.nl https://www.limor.nl/regio/zuid-holland
Psychische gezondheid Activiteiten	Humanitas Tandem 	Bij eenzaamheid een maatje waar de werkfitter leuke activiteiten mee doet. Bijvoorbeeld wandelen, bezoek van een museum, tuinieren, etc.	Tandem: https://www.humanitas.nl/afdeling/haagland/activiteiten/humanitas-tandem/ Coördinator: Naïma Labraïmi n.labraïmi@humanitas.nl 06 2050 0103
Financiën Sociale relaties Activiteiten	Humanitas Thuisadministratie 	Voor hulp om administratieve- en financiële zaken op orde en overzichtelijk te krijgen. De werkfitter krijgt hulp van een deskundige vrijwilliger. Er zijn ook spreekuren op afspraak: Voor hulp bij het invullen van formulieren, bellen of schrijven naar instanties, lezen van post, ordenen van administratie, aanvragen van kwijtscheldingen, DigiD, Schuldhulpverlening en dergelijke.	Coördinator: Margriet de Vogel m.devogel@humanitas.nl 06 3513 0966 Leyweg 831 naast stadsdeelkantoor Escamp 2545 HA Den Haag
Sociale relaties Psychische gezondheid	Humanitas Steun bij Rouw 	Voor ondersteuning en persoonlijke betrokkenheid bij het verliezen van een dierbare. Een vrijwilliger staat je gedurende een halfjaar bij.	Coördinator: Pauline Visser Sbr.haagland@humanitas.nl 06 8381 0131
Financiën	Helpdesk geldzaken 	Bij financiële hulpvragen. Let op: van te voren een afspraak maken.	Handan Buyukarasi Elke maandag bij Allekanten 12:00-16:00 Afspraak maken? 070 353 61 88
Sociale relaties Zingeving	Buddy netwerk 	Zet zich in voor de ondersteuning van volwassenen (en kinderen) met eenzaamheid, of chronische of levensbedreigende ziekte.	070-3649500 info@buddynetwerk.nl https://buddynetwerk.nl/
Gezondheid Wonen	H.V.P. Zorg 	Voor WMO en WLZ: Thuiszorgorganisatie voor wijkverpleging én maatwerkondersteuning in de buurt (begeleiden van mensen met psychosociale problematiek).	Casemanager: Sureyya Polat s.polat@hvpzorg.nl; https://www.hvpzorg.nl/ 070 311 4 311 Spoedlijn buiten kantoor tijden: 06 26 88 11 31
Zingeving Sociale relaties	Haags steunsysteem 	Helpt mensen met psychische problematiek om weer actief deel te nemen aan activiteiten in de omgeving (sport, tips, kunst en cultuur, gesprekken met lotgenoten).	www.haagssteunsysteem.nl info@haagssteunsysteem.nl
Zingeving Sociale relaties Werk en activiteiten	Vrouwencentrum Yasmin 	Organisatie waarbij vrouwen hun talenten kunnen ontwikkelen. Het centrum verzorgt cursussen en trainingen gericht op zelfredzaamheid en werk.	Contactpersoon: Mina el Kadiri Minaelkadiri7@gmail.com 070 – 363 15 38 info@stichtingyasmin.nl Vrederustlaan 96 Den Haag https://stichtingyasmin.nl/agenda/



Financiën	Sociale Fondsen Den Haag 	Hier kan je een fonds aanvragen als iemand hulp heeft bij acute financiële nood.	https://socialefondsendenhaag.nl/ 070-7113906 info@socialefondsendenhaag.nl .
Financiën Werk en activiteiten	Fonds 1818 	Fonds 1818 geeft geld, advies en begeleiding aan organisaties zonder winstoogmerk en groepjes buurtbewoners uit onze regio. Zij kunnen donaties bij ons aanvragen voor hun maatschappelijke projecten en deelnemen aan onze activiteiten .	https://www.fonds1818.nl/ 070 364 11 41 info@fonds1818.nl
Psychische gezondheid	Perspektief 	Voor crisisopvang en zelfstandig wonen. Staat voor herstel en participatie van mensen die te maken hebben met huiselijk geweld, mensen die dakloos zijn en mensen die (nog) niet zelfstandig wonen vanwege psychiatrie of sociaal-maatschappelijke problemen.	<i>Direct hulp bij huiselijk geweld (24/7):</i> 070 39 25 774 <i>Andere vragen?</i> 015 – 284 10 00 info@perspektief.nl
Werk	Den Haag werkt 	Helpt mensen met een bijstandsuitkering aan werk en een opleiding.	Bel naar de klantenservice SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid): 070 353 75 00 Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.
Werk	Honk1	Werkt met diverse werkgevers samen. Honk1 gaat op zoek naar een passende baan voor mensen die de talenten hebben, niet de juiste papieren.	https://honk1.nl/ik-zoek-werk Telefoonnummer: 06 53691333 info@honk1.nl
Werk	Hallo Werk 	Online platform: brengt werkgevers en werkzoekenden met elkaar in contact. Speciaal voor werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt.	https://hallo-werk.nl/
Overig	Sociale kaart Den Haag	Voor <u>alle</u> organisaties, instanties en professionals in de gemeente Den Haag.	https://www.socialekaartdenhaag.nl/
Overig	Sociale kaart Nederland	Voor <u>alle</u> organisaties, instanties en professionals in Nederland.	https://www.socialekaartnederland.nl/



Bijlage N: Het productentabel

Product	Uitleg	Voordelen	Nadelen
<i>Product 1:</i> Training over motiverende gespreksvoering	Jobcoaches hebben geen ervaring met de doelgroep. Het doel van de training is om de jobcoaches handvatten te geven tijdens zo'n gesprek.	1 Jobcoaches krijgen meer kennis over doelgroep 2 Geeft handvatten tijdens gesprekken	1 Werkfitters benoemen dat het niet aan de jobcoach ligt 2 Bied geen oplossing voor de problematiek van een werkfitter 3 Probleem werkdruk wordt niet opgelost
<i>Product 2:</i> Een stappenplan SMART-methode	Een uitleg over elke letter van SMART met bijbehorende vragen en voorbeelden van SMART-doelen. Het doel is om handvatten te geven aan het team en intrinsieke motivatie werkfitter te stimuleren	1 Concretiseert en verheldert doelen voor de werkfitter én jobcoach 2 Het biedt houvast tijdens gesprekken 3 Doelen worden tastbaar (bevordert intrinsieke motivatie)	1 Geen innoverend product voor Allekanten, want er is al een training gegeven 2 Nog een training krijgen lost probleem wellicht al op 3 Een product wat makkelijk vergeten wordt 4 Lost problematiek werkfitter en werkdruk niet op
<i>Product 3:</i> Een reeks voorlichtingen van organisaties uit het sociale domein	Het team krijgt elke maand van een andere organisatie uit de buurt voorlichting over de organisatie. Doel: weten bij wie ze terecht kunnen voor een diverse hulpvragen.	1 Creëert korte lijnen met organisaties, bevordert samenwerking 2 Concrete doorverwijzing per hulpvraag 3 Passende ondersteuning doelgroep	1 Voorlichting alleen gericht op de professional vanwege taalbarrière 2 Geeft geen overzicht van organisaties weer
<i>Product 4:</i> Een sociale kaart	Een netwerk van experts en organisaties uit de buurt. Doel is om werkdruk verlichten van de jobcoaches en betere aansluiting op de doelgroep.	1 Korte lijnen met organisaties 2 Kaart geeft overzichtelijk info en contactgegevens weer 3 Voor werkfitter én jobcoach 4 Kaart kan in eigen taal en versie gemaakt worden voor de doelgroep 5 Groter netwerk voor baanbemiddeling	1 Belangrijk om actueel te houden 2 Veel organisaties doen veel verschillende dingen: informatie op de kaart kan dan zorgen voor onduidelijkheid of geen concrete doorverwijzing



Bijlage O: Evaluatie eindproduct team Allekanten

Datum: 19-04-2021

Luc Manders (directeur)

Asefeh Eskandari (teamleider)

Omar Ali (jobcoach)

Marianne Salters (coach)

Mohammed El-Jabli (jobcoach)

Het team heeft de definitieve versie voorgelegd gekregen. Ik heb het team de sociale kaart uitgelegd per organisatie, over de categorieën en het doel van de sociale kaart.

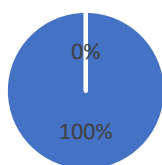
Het team vindt de sociale kaart concreet en overzichtelijk. De indeling per leefgebied maakt de sociale kaart overzichtelijk. De vier categorieën geven structuur aan de sociale kaart. De belangrijkste organisaties zijn benoemd en dit vinden zij belangrijk aan een sociale kaart. Bij elke organisatie staat een heldere uitleg beschreven. Volgens de directeur Luc Manders zal elke werknemer in een ogenblik kunnen zien waar hij terecht kan en “daar draait het om”. Advies vanuit Luc Manders: Belangrijk om de sociale kaart te blijven bespreken in werkoverleggen, houdt het bespreekbaar en actief. Asefeh Eskandari vindt de sociale kaart mooi vormgegeven. Ze heeft als toekomstperspectief (met als visie dat Allekanten gaat groeien) een sociale map voor zich: in deze map staan allerlei samenwerkingspartners en experts vermeld. Marianne vindt de logo's per organisatie goed bedacht. Jobcoaches benoemen het fijn te vinden dat er eindelijk een sociale kaart is en dat dit hen helpt in hun werk. De voorlichtingenreeks is al begonnen, een aantal organisaties (zoals impegno, re-act, politie, Yous) hebben al kennisgemaakt met Allekanten. Het team ervaart dit als prettig en leerzaam. Het biedt meer achtergrondinformatie en een fijnere samenwerking.

Kennisdeling sociale kaart: Project achmed Abdulwahab Stichting Dalmar heeft een samenwerking met gemeente Den Haag heeft mensen vanuit iretrea, syrische, soedanees die Nederlands spreken. Het zijn ex vluchtelingen. Omar en ik gaan samen werken aan een spreekuur waarbij mensen terecht kunnen om wegwijs te maken in de sociale kaart en ondersteunen in het vinden van de juiste hulp. Daarnaast gaan we een sociale kaart in verschillende talen ontwerpen.

Bijlage P: Interview werkfitters

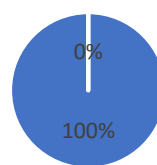
Voor het onderzoek heb ik vijftien werkfitters geïnterviewd, waarvan acht vrouw en zeven man. De leeftijden verschillen tussen de vijfendertig en zesenvierzig jaar oud.

Ik volg een werkfittraject bij Allekanten



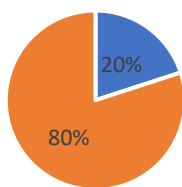
■ Ja ■ Nee

Ik vind de begeleiding vanuit Allekanten fijn



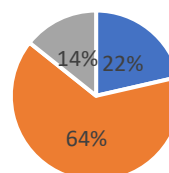
■ Ja ■ Nee

Een baan vinden is mijn prioriteit



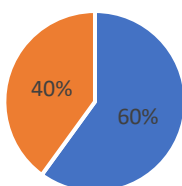
■ Ja ■ Nee

Ik weet hoe het internet werkt (opzoeken, google, websites)



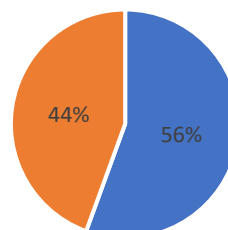
■ Ja ■ Nee ■ Beetje

Ik heb last van psychische problemen



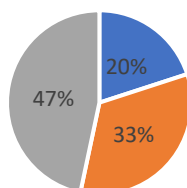
■ Ja ■ Nee

Ik voel me (vaak) eenzaam



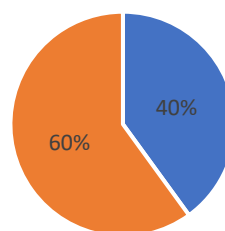
■ Ja ■ Nee

Ik kan de Nederlandse taal spreken, lezen en schrijven



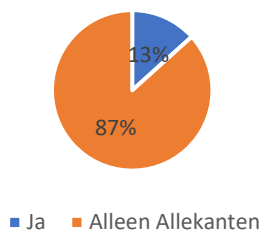
■ Ja ■ Nee ■ Beetje

Ik heb financiële problemen

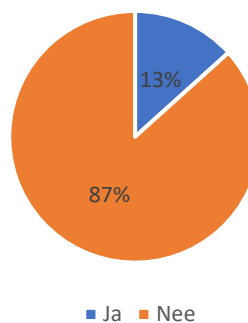


■ Ja ■ Nee

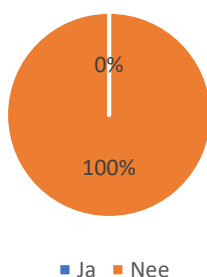
Ik weet bij welke organisatie ik terecht kan voor mijn problemen



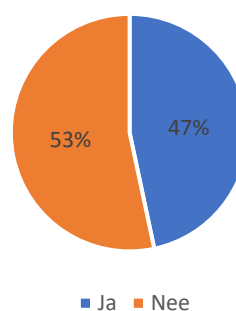
Ik weet wat een sociale kaart is



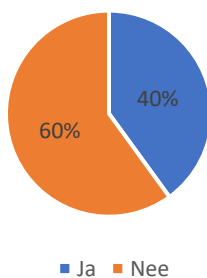
Ik weet waar ik de sociale kaart kan vinden



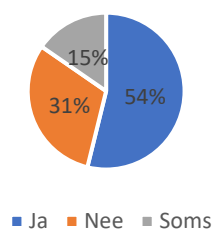
Ik ben ongehuwd



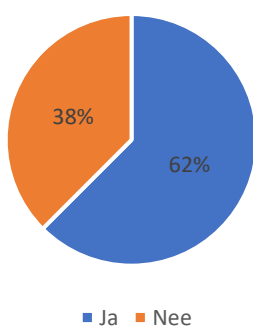
Ik heb last van lichamelijke problemen



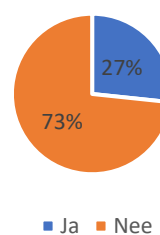
Door mijn problemen vind ik het moeilijk om het werkfittraject te volgen



Ik heb vaak last van stress



Als ik een probleem heb kan ik voor hulp naar mijn familie of vrienden





Na het zien van de sociale kaart van Nederland:





Bijlage Q: Allekanten SMART-handleiding

Gemaakt door Julia van Deventer:

1. Taal

[Iemand wil zijn taal verbeteren]

1.1 Globaal

Vraag : 'Wat wil je verbeteren?' Bijvoorbeeld: 'Iemand wil taalniveau A1 behalen'. Wanneer?

SMART-doel: persoon x wil in 6 maanden taalniveau A1 behalen

Vraag : 'Ik wil beter Nederlands spreken'. Vraag dan wat hij/zij daarmee bedoeld? Bijv. iemand wil een gesprekje met een onbekende kunnen voeren of zelf kunnen afrekenen in winkel

SMART-doel: persoon x wil over 3 maanden een basis gesprek kunnen voeren met vreemde

SMART-doel: persoon x wil over 3 maanden zelf kunnen afrekenen in een winkel

Vervolgens stel je met de persoon activiteiten/lessen en werkzaamheden op om het doel te bereiken. Vraag wat er nodig is om het doel te bereiken; Bijvoorbeeld:

- ✓ Volgen van taallessen bij Allekanten
- ✓ Volgen van taallessen bij externe taalschool
- ✓ Conversatielessen volgen
- ✓ 2 x per week de krant proberen te lezen
- ✓ Wekelijks een gesprek met een taalmaat
- ✓ Dagelijks het jeugdjournaal kijken
- ✓ Wekelijks 5 woorden Nederlands leren en deze opsturen per app
- ✓ Duolingo
- ✓ Oefenen.nl
- ✓ Kinderboeken lezen

1.2 Spreken

SMART doel: Iemand wil leren om in zinnen te spreken i.p.v. met losse woorden > Voorbeeld acties:

- ✓ Kandidaat neemt deel aan de conversatielessen van Allekanten
- ✓ Kandidaat oefent gespreksvaardigheden tweemaal per week met een Nederlands taalmaatje
- ✓ Kandidaat kijkt elke avond een Nederlands televisieprogramma of -serie



1.3 Luisteren

- # SMART doel: Iemand wil een uitleg in de Nederlandse taal volgen en begrijpen > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat volgt een Nederlandse kookuitleg op YouTube en verifieert het met een taalmaatje/jobcoach/vrijwilliger
- ✓ Kandidaat oefent elke week met een taalmaatje zijn luistervaardigheden
- ✓ Kandidaat maakt luisteroefeningen op *oefenen.nl*

1.4 Schrijven

- # SMART doel: Iemand wil binnen twee maanden het alfabet schrijven > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat print het Nederlandse alfabet uit en hangt het op zijn/haar koelkast
- ✓ Kandidaat schrijft elke dag minimaal één letter uit het alfabet op
- ✓ Kandidaat speelt samen met een vriend/vrijwilliger/kandidaat alfabetbingo
- ✓ Kandidaat volgt op Youtube het filmpje 'ABC alfabet leren'
- ✓ Kandidaat schrijft de letters van het alfabet over
- ✓ Kandidaat oefent met een vriend/vrijwilliger/kandidaat/jobcoach één keer per dag het alfabet

1.5 Lezen

- # SMART doel: Iemand wil een Nederlands boekje van niveau AVI E4 lezen > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat leest elke dag drie pagina's uit een boekje van leesniveau E4
- ✓ Kandidaat bespreekt één keer per week de gelezen pagina's met de jobcoach of taalmaatje
- ✓ Kandidaat zet de ondertiteling aan bij Nederlandse televisieseries of -programma's
- ✓ Kandidaat gaat samen met een andere kandidaat elke week een uurtje lezen uit een boek/tijdschrift/krant

2. Gezondheid

[Iemand wil zijn/haar gezondheid verbeteren]

2.1 Conditie

- # SMART doel: Iemand wil 5 km kunnen wandelen over 2 maanden > Voorbeeld acties:
 - ✓ Kandidaat wandelt naar Allekanten twee keer per week
 - ✓ Kandidaat wandelt iedere dag minimaal 30 minuten
 - ✓ Kandidaat zoekt een kennis met wie hij/zij wekelijks een uur gaat wandelen
 - ✓ Kandidaat houdt dit bij via stappenteller
-
- # SMART doel; iemand wil over 3 maanden zich minder moe voelen > Voorbeeld acties:
 - ✓ Op tijd naar bed (vast ritme aanhouden bijv. 23.00 – 7.30)



- ✓ Kandidaat gaat 2 x per week bewegen
- ✓ Kandidaat gaat minder suiker eten

2.2 Rugklachten

- # SMART doel; iemand wil over 3 maanden geen rugpijn meer hebben > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat kijkt op google naar 5 eenvoudige rug oefeningen en doet deze elke ochtend
- ✓ Kandidaat wandelt iedere dag 30 minuten om zijn/haar rug te versterken
- ✓ Kandidaat maakt afspraak met huisarts / fysio

2.3 Gewicht

- # SMART doel; iemand wil dit jaar 10 kilo afvallen > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat gaat wekelijks 1 uur wandelen met een bekende
- ✓ Kandidaat wandelt naar Allekanten en loopt mee met prikken in de wijk
- ✓ Kandidaat probeert 3 dagen van de week geen suiker te eten

2.4 Meer kracht

- # SMART doel: iemand wil gespierder worden in zijn armen > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat doet één keer per week voor 30 minuten triceps-oefeningen
- ✓ Kandidaat doet één keer per week voor 30 minuten biceps-oefeningen
- ✓ Kandidaat eet een eiwitrijk voedingspatroon (eieren, kipfilet, kwark, amandelen)

2.5 Bewuster eten

- # SMART doel: iemand wil meer fruit en groente eten > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat eet iedere dag twee stuks fruit
- ✓ Kandidaat eet vijf keer per week een groentemaaltijd als diner
- ✓ Kandidaat houdt de gegeten groente en fruit per dag bij d.m.v. de Groentemeter (voedingscentrum)

3. Financiën

[Iemand wil zijn/haar financiën verbeteren. Wat wil iemand verbeteren]

3.1 Inzicht

- # SMART doel; iemand wil deze maand weten wat er in en uit gaat > Voorbeeld acties:
- ✓ Hou een huishoudboekje bij (gratis te downloaden op internet)



3.2 Sparen

- # SMART doel: iemand wil 100Euro sparen per maand > Voorbeeld acties:
- ✓ Maak inzichtelijk wat je kosten zijn
- ✓ Spaar iedere week 10 Euro
- ✓ Ga vrijwilligerswerk doen voor een kleine beloning en spaar daarmee wekelijks voor dat geld

4. Sociaal contact en netwerk

- # SMART doel: iemand wil een vriend(in). > Voorbeeld acties:
- ✓ Kandidaat doet elke week mee met een groepsactiviteit van Allekanten
- ✓ Kandidaat schrijft zich in bij een vereniging naar interesse (tennisles)
- ✓ Kandidaat maakt een keer per dag een praatje met een vreemde

5. Vrijwilligerswerk

Iemand wil meer en een leuke dagbesteding. Vraag iemand wat hij/zij zou willen doen. Bijvoorbeeld

- # Dagbesteding – SMART doel: iemand wil 2 dagen per week op de kinderboerderij werken > Voorbeeld acties:
 - ✓ Zoek de kinderboerderijen op en bezoek ze in de eerste maand
 - ✓ Noteer de telefoonnummers
 - ✓ Zorg dat je een goed CV hebt (doe mee aan de CV-en sollicitatietraining)
- # SMART doel: iemand wil uitzoeken vrijwilligerswerk uitzoeken wat voor vrijwilligerswerk hij/zij zou willen doen. > Voorbeeld acties:
 - ✓ Kandidaat schrijft op papier wat al zijn/haar interesses en hobby's zijn. Wat voor (vrijwilligers)werk kan hier bij horen?
 - ✓ Kandidaat gaat (samen met de jobcoach) langs een organisatie/vereniging voor een vrijblijvend gesprekje
 - ✓ Kandidaat zoekt naar de mogelijkheden van vrijwilligerswerk in omgeving Den Haag.

6. Betaald werk

- # SMART doel: iemand wil fulltime aan het werk als schilder > Voorbeeld acties:
 - ✓ Kandidaat gaat vacatures schilderwerk bekijken
 - ✓ Kandidaat solliciteert een keer per week bij een schilderbedrijf
 - ✓ Kandidaat (met een A2 taalniveau) oefent tweemaal per week schildervaktaal met zijn taalmaatje



Bijlage R: Observatie in praktijk

Datum: 21 april

Ongestructureerde observatie

Casus: L.

Onderwerp: Huiselijk geweld

Aantekeningen:

- L. komt binnen met een verhaal over huiselijk geweld
- Vertelt huis uitgezet te zijn en geen onderdak te hebben
- Zoon komt binnen bij Allekanten
- In driegesprek met begeleider vertelt zoon suïcidale gedachten te hebben
- Begeleider gaat uit het gesprek en overlegt met leidinggevende van Allekanten (met de vraag: wat nu?)
- Lokale politie gebeld voor zoon
- Jobcoach belt Veilig Thuis voor advies
- Jobcoach belt hierna met meer dan tien instanties en organisaties voor crisisopvang
- Jobcoach wordt heel de tijd doorverwezen, omdat hulpvraag niet past bij de organisatie
- Organisaties nemen niet op, omdat het vijf uur 's-middags is geweest
- Jobcoach praat met politie
- Politie vertelt verblijf te regelen voor moeder en zoon
- Jobcoach gaat mee naar politiebureau samen met moeder en zoon