

Werken naar evidence based handelingswijzen voor consulenten om jongeren uit de bijstand te laten uitstromen

Deel I

Procesbeschrijving en resultaten van het ontwikkeltraject

Annelies Rietdijk, Marja Nijboer, Wietske Dijkstra, Ieta Berghuis, Coby van Niejenhuis
Docent onderzoekers NHL Stenden Hogeschool Jolanda Tuinstra Lector Sociale Kwaliteit
NHL Stenden Hogeschool

Mei 2021



Dit project is uitgevoerd
in opdracht van:



Dit project is mogelijk
gemaakt door:



In samenwerking met:



Inhoud

1	Algemene inleiding	3
1.1	Aanleiding en achtergrond	3
1.2	Het ontwikkeltraject	6

Deel I

Procesbeschrijving en resultaten van het ontwikkeltraject

1	Inleiding deel I	9
2	Leernetwerk	10
2.1	Het leernetwerk	10
2.2	Uitgangspunten van een leernetwerk	10
2.3	Werkwijze binnen leernetwerken	10
2.4	Rollen van begeleiders en deelnemers in het leernetwerk	12
2.5	Fasen in het leernetwerk	13
3	Onderdelen van het onderzoek	14
4	Proces van het ontwikkeltraject in het leernetwerk	15
4.1	Inventarisatie	16
4.2	Ordening	26
4.3	Doorontwikkeling	28
4.4	Intermezzo; de coronapandemie	34
4.5	Doorstart, doorontwikkeling	35
5	De in het leernetwerk ontwikkelde handelingswijze	42
6	Aanbevelingen	53
	Literatuurlijst deel I	57

1 Algemene inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

De gemeente Leeuwarden is in juni 2018 door ZonMw uitgenodigd om in te schrijven op de 4^e ronde 'Vakkundig aan het werk'. Het doel van het ontwikkeltraject is het versterken en verankeren van het evidence based handelen van professionals die vanuit de gemeente jongeren begeleiden bij de uitstroom naar school en/of werk. Deze doelstelling sluit naadloos aan bij de visie van Sociale Zaken van de gemeente Leeuwarden 'Iedereen in beweging, visie op arbeidsmarkttoeleiding 2017 – 2022' (Gemeente Leeuwarden, 2016) en het door het MT van Sociale Zaken vastgestelde speerpunt 'Ontwikkeling Vakmanschap' in de jaren 2019 en 2020.

Het aantal bijstandsgerechtigden in de gemeente Leeuwarden is de laatste jaren gedaald, maar nog steeds staan te veel mensen langs de kant. Dit heeft grote financiële en maatschappelijke consequenties. Dat moet én dat kan anders. De visie van Sociale Zaken is 'Iedereen in beweging'. Deze visie vraagt naast een verandering van takenpakket ook een doorontwikkeling ten aanzien van de persoonlijke professionaliteit van de consulenten.

De Dienst Sociale Zaken Noardwest Fryslân en de gemeente De Fryske Marren hebben aangegeven deel te willen nemen aan het ontwikkeltraject. Zij willen, net als de gemeente Leeuwarden, de kwaliteit, doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering van Sociale Zaken versterken. De gemeenten stellen hoge eisen aan de dienstverlening, hebben een forse ambitie voor wat betreft uitstroomresultaten, maatwerk en kwaliteit. Dit, in combinatie met een beperkt budget voor het inzetten van instrumenten, vraagt om het optimaal ontwikkelen en benutten van de kennis en kunde bij de uitvoerende professionals. De professionals zijn het belangrijkste instrument bij het toeleiden naar arbeid en/of onderwijs van uitkeringsgerechtigden. Met dit ontwikkeltraject willen de gemeenten een stap zetten in het continue proces van toerusten van de professionals met evidence based handelingswijzen.

Het onderzoeks- en ontwikkeltraject richt zich op de consulenten die jongeren tot 27 jaar begeleiden.

Probleemstelling

Uit het registratiesysteem van consulenten "Suite" blijkt dat circa 70% van de jongeren in de bijstand in de gemeente Leeuwarden geen startkwalificatie heeft en veelal hebben deze jongeren te maken met meervoudige problematiek. Hierdoor is de begeleiding van deze jongeren naar duurzaam werk steeds complexer. Consulenten zijn op zoek naar effectieve handelingswijzen om deze groep in beweging te krijgen. De gemeenten willen de huidige werkwijze doorontwikkelen, van elkaar leren, uit onderzoek leren, van de jongeren leren én kijken waar we kunnen verbeteren. Wanneer zet je wat in als consulent en wat maakt nu precies het verschil. Als we meer evidence based werken, zal de aanpak effectiever worden.

Doelgroep

De doelgroep van het ontwikkeltraject is:

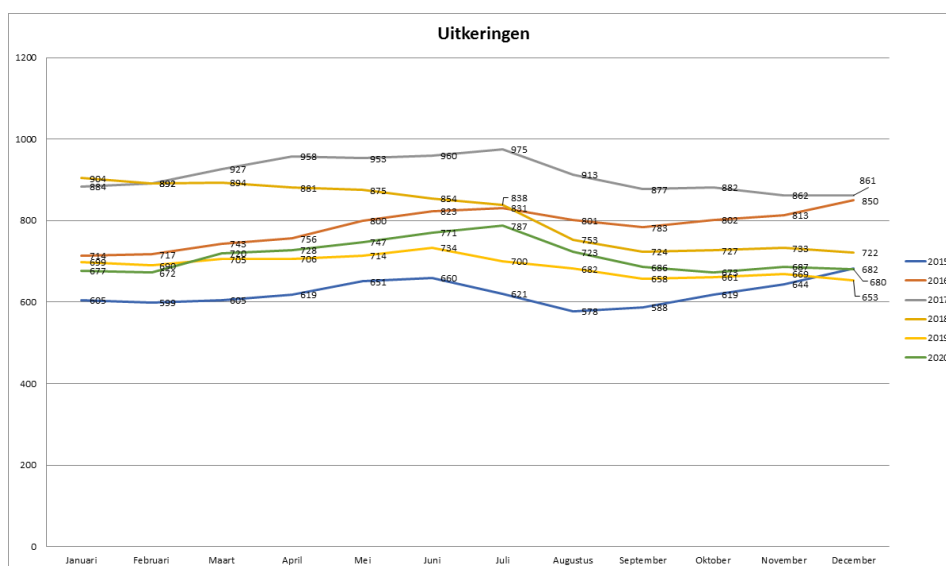
- De negentien consultants van het Jongerenteam van de gemeente Leeuwarden, drie consultants van de Dienst Noardwest Fryslân en twee consultants van de gemeente De Fryske Marren.
- Klanten in de leeftijd van 18 tot 27 jaar die langer dan zes maanden een uitkering hebben van de gemeente Leeuwarden, De Fryske Marren of de Dienst Noardwest Fryslân.
- Voormalig klanten in de leeftijd van 18 tot 27 jaar van de eerder genoemde gemeenten.

Motivatatie keuze doelgroep

Hoewel het aantal jongeren met een uitkering daalt, is er met name in deze groep vaak sprake van complexe situaties. Het betreft veelal jongeren die onvoldoende geschoold en vaardig zijn om na hun opleiding te gaan werken. Ook is relatief vaak sprake van jongeren met problematische (thuis)situaties, zoals bijvoorbeeld schulden, verslaving of een licht verstandelijke beperking. Bij deze groep is een toename te zien van jongeren met een arbeidsbeperking (voormalige Wajong) en jonge statushouders. De gemeenten willen voorkomen dat jongeren langdurig in een uitkeringssituatie blijven en bevorderen dat deze jongeren duurzaam uitstromen uit de uitkering.

Het jongerenbestand van de gemeente Leeuwarden

In figuur 1.1 is een overzicht gegeven van de ontwikkeling van het jongerenbestand in de gemeente Leeuwarden in de afgelopen vijf jaar.



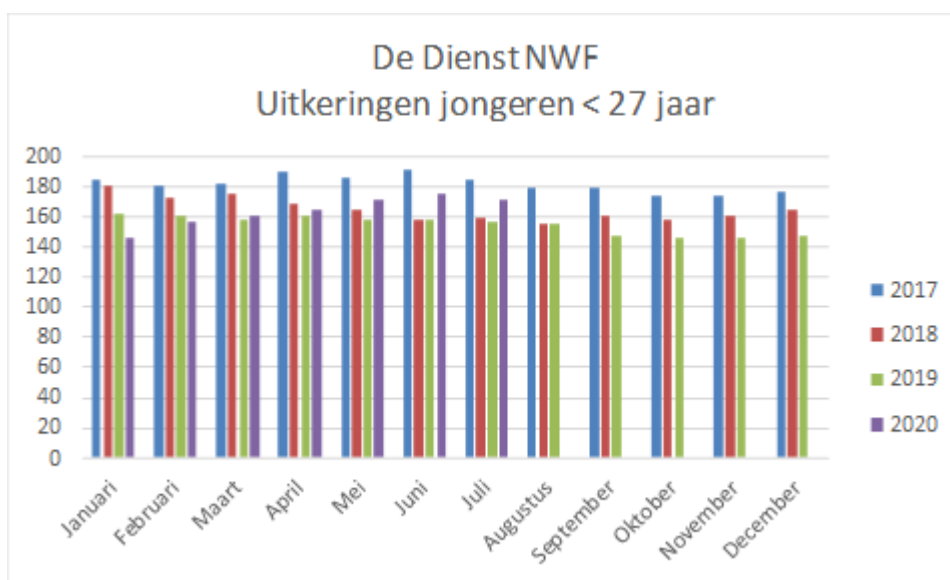
Figuur 1.1 Ontwikkelingen van het jongerenbestand in de uitkering per maand en jaar van gemeente Leeuwarden.

In juli 2020 kregen 1.029 jongeren begeleiding van een consulent van het Jongerenteam van de gemeente Leeuwarden. Van deze jongeren hebben 787 jongeren een uitkering en 242 jongeren hebben geen uitkering. In totaal 480 jongeren (ongeveer 60%) hebben langer dan zes maanden een uitkering. 32% van de jongeren heeft een startkwalificatie en 68% heeft geen startkwalificatie.

Het jongerenbestand van de Dienst Noardwest Fryslân

In figuur 1.2 is een overzicht te zien van de ontwikkeling van het jongerenbestand van de Dienst Noardwest Fryslân.

In juli 2020 kregen 261 jongeren begeleiding van een casemanager Werk en Participatie van de Dienst. Hiervan hebben 171 jongeren een uitkering, waarvan 114 jongeren (67%) langer dan zes maanden. Van de jongeren in begeleiding heeft 21% een startkwalificatie en 79% heeft geen startkwalificatie.

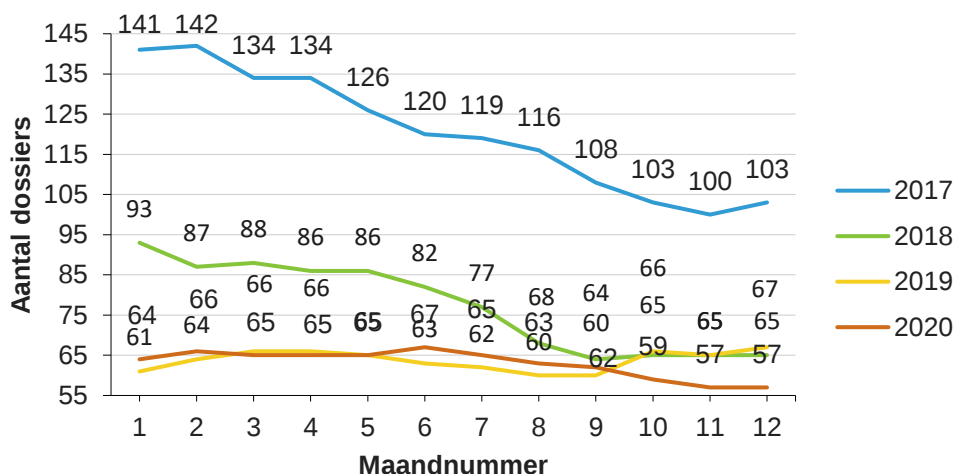


Figuur 1.2 *Ontwikkelingen van het jongerenbestand in de uitkering per maand en jaar van De Dienst Noardwest Fryslân.*

Het jongerenbestand van de gemeente De Fryske Marren

In figuur 1.3 is een overzicht gegeven van de ontwikkeling van het jongerenbestand van de gemeente De Fryske Marren.

Door de werkwijze Scherp aan de Poort is het aantal jongeren met een uitkering in De Fryske Marren sinds 2017 sterk gedaald. In juli 2020 kregen 65 jongeren in de gemeente De Fryske Marren begeleiding van een casemanager. Niet alle jongeren hebben een uitkering, circa 50% heeft geen uitkering.



Figuur 1.3 Ontwikkelingen van het jongerenbestand in de uitkering per maand en jaar van gemeente De Fryske Marren.

1.2 Het ontwikkeltraject

Doel en vraagstellingen

De doelstellingen van het onderzoeks- en ontwikkeltraject zijn:

- Inzicht krijgen in de werkzame elementen van professionele handelingswijzen door consulenten in de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar uitstroom (onderzoek).
- Het doorontwikkelen van de handelingswijze die consulenten in de gemeente Leeuwarden toepassen in de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet gericht op uitstroom naar werk en/of school (ontwikkeling).

In overleg met de projectgroep is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:
Welke werkzame elementen bevat een professionele handelingswijze voor consulenten gericht op uitstroom naar school en/of werk van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet?

Onder werkzame elementen wordt verstaan die onderdelen die zorgen dat een interventie werkt. Het Loketgezondleven (z.d.) benoemt diverse soorten van werkzame elementen. In dit onderzoek zal het vooral gaan om de door de consulent *beïnvloedbare* uitstroom, dus elementen waarbij de consulent een rol speelt.

Het doel van het ontwikkeltraject is het opleveren van een beschrijving van (nieuwe) professionele handelingswijzen voor de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar uitstroom, uitgewerkt in een leidraad voor jongerenconsulenten.

Proces in het kort

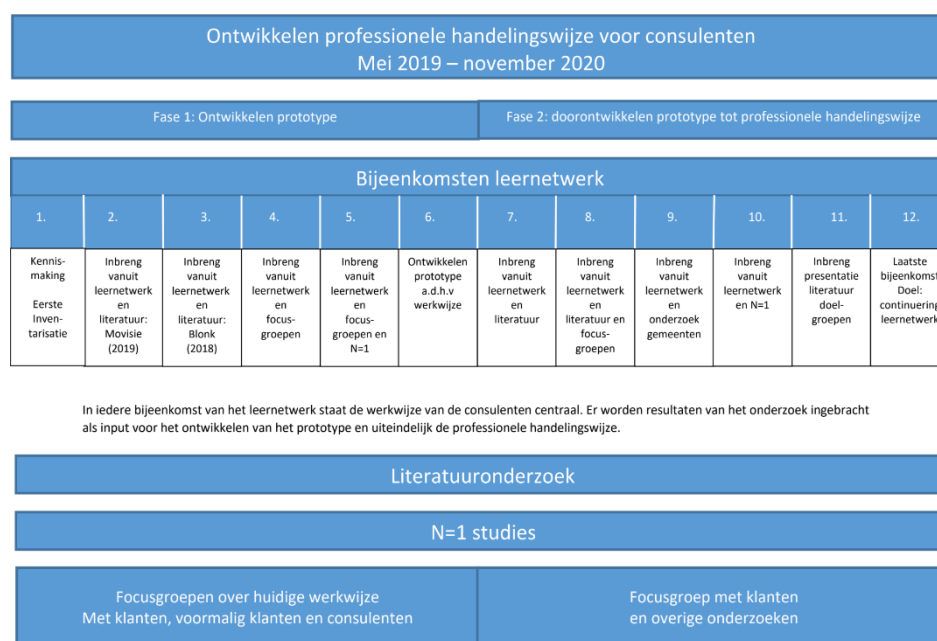
Voor het ontwikkelen van de professionele handelingswijze hebben twee trajecten gelopen; een ontwikkeltraject in leernetwerkbijeenkomsten en een

onderzoekstraject. Het leernetwerk en het onderzoek zijn in het ontwikkeltraject nauw met elkaar verbonden.

Het onderzoeks- en ontwikkeltraject bestaat uit een literatuurstudie, focusgroepen, interviews met gemeenten, N=1 studies en een leernetwerk.

In het leernetwerk hebben tien jongerenconsulenten van de gemeente Leeuwarden, gemeente De Fryske Marren en De Dienst Noardwest Fryslân met elkaar geleerd en is gezamenlijk gewerkt aan prototypes voor de professionele handelingswijze. Het leernetwerk is continu gevoed met bevindingen vanuit onderzoek: N=1 studies, literatuuronderzoek, focusgroepen met klanten, voormalig klanten en consulenten en twee interviews met andere gemeenten. In de eerste vijf leernetwerkbijeenkomsten zijn in fase 1 de handelingswijzen en interventies geïnventariseerd. Deze interventies zijn vervolgens in het leernetwerk geordend waarbij een eerste prototype is ontstaan. Dit prototype is vervolgens in het leernetwerk doorontwikkeld in fase 2¹ tot een professionele handelingswijze. Ervaringen en opvattingen van klanten, voormalig klanten, andere gemeenten en consulenten zijn daarin meegenomen. De verkregen inzichten vanuit de literatuur zijn hierbij één van de pijlers van evidence based werken.

Het ontwikkel- en onderzoekstraject is schematisch weergegeven in figuur 1.4.



Figuur 1.4. Ontwikkel- en onderzoekstraject in 12 leernetwerkbijeenkomsten.

¹ Door de coronapandemie zijn bepaalde onderdelen in de doorontwikkelingsfase anders gelopen dan gepland. Dit staat beschreven in paragraaf 4.4 en 4.5.

Leeswijzer rapportage

De rapportage is onderverdeeld in twee delen. Deel I beschrijft het ontwikkeltraject in het leernetwerk. Daarin staat beschreven hoe er is gekomen tot de door consultants ontwikkelde handelingswijze en welke inbreng er vanuit de onderzoeken is gedaan. Tevens wordt de handelingswijze weergegeven die in het leernetwerk is ontwikkeld. Deel I wordt afgesloten met aanbevelingen.

Deel II beschrijft de methoden en de meer uitgewerkte resultaten van de diverse onderzoeken die parallel hebben gelopen aan het ontwikkeltraject. Deel II kan daarnaast dienen als naslagwerk voor consultants.

Deel I

Procesbeschrijving en resultaten van het ontwikkeltraject

1 Inleiding deel I

In dit eerste deel van de rapportage wordt beschreven hoe er is gekomen tot een beschrijving van (nieuwe) professionele handelingswijzen door consulenten in het leernetwerk.

De doelstelling van het ontwikkeltraject is:

- Het doorontwikkelen van de handelingswijze die consulenten in de gemeente Leeuwarden toepassen in de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet gericht op uitstroom naar werk en/of school.

De leernetwerkbijeenkomsten zijn begeleid door twee leernetwerkbegeleiders van NHL Stenden Hogeschool en gevoed door resultaten uit diverse onderzoeken, die parallel aan de leernetwerken zijn uitgevoerd door twee onderzoekers van NHL Stenden.

Bij aanvang van het leernetwerk is door de leernetwerkbegeleiders uitgegaan van de basisprincipes die beschreven zijn in de projectaanvraag.

De agenda in de leernetwerken werd bepaald door de overkoepelende opdracht aan het leernetwerk, maar is daarbinnen door de deelnemers zelf ingevuld. De consulenten bepaalden zelf welke thema's, wanneer en hoe, binnen de bijeenkomsten aan de orde kwamen, gebaseerd op hun (leer)behoeften. Daarnaast was er een doorlopende input vanuit de uitkomsten van het onderzoek. Deze input vanuit onderzoek is door de consulenten in het leernetwerk gebruikt bij de ontwikkeling van de handelingswijze.

De meer uitgewerkte resultaten van de diverse onderzoeken zijn beschreven in deel II van de rapportage.

Leeswijzer bij deel I

In hoofdstuk 2 wordt om te beginnen kort ingegaan op het leernetwerk en de manier waarop in het leernetwerk is gewerkt en geleerd. Hoofdstuk 3 gaat daarna kort in op de verschillende vormen van onderzoek die zijn ingezet. In hoofdstuk 4 wordt vervolgens per leernetwerkbijeenkomst beschreven hoe er is gekomen tot de handelingswijze en welke informatie vanuit het onderzoek in de leernetwerken is ingebracht. Hoofdstuk 5 geeft de handelingswijze weer die door de consulenten in het leernetwerk is ontwikkeld. Hoofdstuk 6 sluit vervolgens deel I af met een aantal aanbevelingen.

2 Leernetwerk

2.1 Het leernetwerk

Het leernetwerk werkte met vier-wekelijkse bijeenkomsten, in de periode april 2019 tot november 2020. Door de coronamaatregelen is het ontwikkeltraject met drie maanden verlengd.

In totaal zijn er twaalf leernetwerkbijeenkomsten geweest. Het leernetwerk bestond uit tien jongerenconsulenten², waarvan vijf uit gemeente Leeuwarden, twee uit de Fryske Marren³ en drie van De Dienst Noardwest Fryslân. Bij gemeente De Fryske Marren en De Dienst Noardwest Fryslân zijn dit alle beschikbare consulenten. Voor Leeuwarden is op basis van belangstelling een selectie uit negentien consulenten gemaakt.

2.2 Uitgangspunten van een leernetwerk

Het uitgangspunt bij het leren door de deelnemers aan het leernetwerk is gerelateerd aan het concept 'community of practice' dat vooral een perspectief op leren is en geen instrument. Dit wordt het beste uitgedrukt door te stellen dat elke community uniek is, qua omvang, proces, inhoudelijke focus, intensiteit et cetera. Belangrijke redenen voor professionals om te leren met anderen zijn: om kunnen gaan met nieuwe problemen en situaties, beter hanteren van de complexiteit van veel situaties, de behoefte aan integrale aanpakken, (...) *"Leren is meer dan het verwerven van kennis en omvat ook interactie met anderen om kennis uit te wisselen en samen te werken. Omdat tijdens sociale processen van kennisuitwisseling een gezamenlijke identiteit groeit, is dit proces zowel uitdagend als krachtig. Als mensen waarden, perspectieven, praktijken van handelen delen en ontwikkelen, ontstaan communities of practice. Men voelt zich meer of minder deelgenoot van deze gemeenschappen en kennis vormt een integraal onderdeel van deze gemeenschap. Participatie maakt wie we zijn, wat we doen en hoe we interpreteren wat we doen"* (Etienne Wenger uit Coenders, 1998, p. 129, 130).

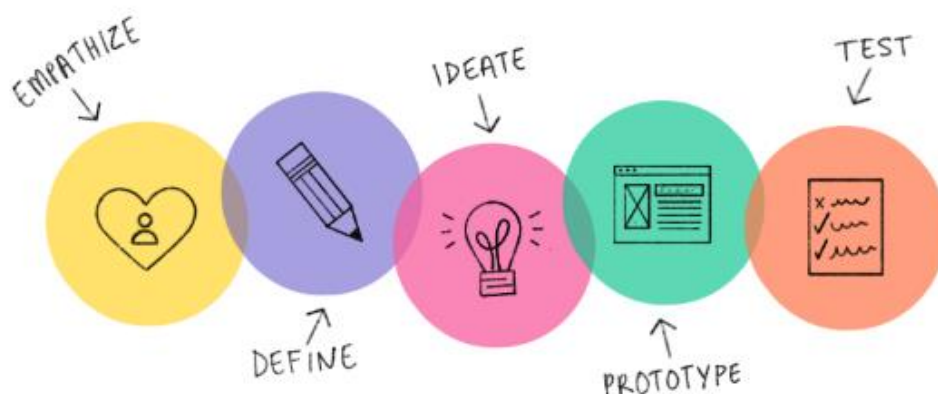
2.3 De werkwijze binnen leernetwerken

Aansluitend bij de principes van Community of Practice is in het leernetwerk Design Thinking ingezet om te komen tot een ontwerp voor het beschrijven van een handelingswijze. Bij Design Thinking is het van belang dat er ruim de tijd genomen wordt om je te verplaatsen in de ander, de klant. Vandaaruit wordt een vraag geformuleerd. Overkoepelend is bijvoorbeeld dat alle jongeren graag willen participeren in de samenleving. Hoe ze dat graag zouden willen doen is

² Voor de helderheid van de tekst, wordt vanaf nu gesproken over consulenten in plaats van jongeren consulenten.

³ NB. Tijdens de planfase van het ontwikkeltraject en bij het eerste leernetwerk was er een vierde gemeente vertegenwoordigd. Deze gemeente heeft deelname vanaf juni 2019 gestopt. In de eerste vier leernetwerken was er één consulent van De Fryske Marren betrokken, daarna is een tweede consulent betrokken.

per individuele jongere verschillend. Dit heeft te maken met kansen en mogelijkheden. Vervolgens worden alle mogelijke ideeën gegenereerd die antwoord kunnen geven op de vraag, daarbij wordt ervaringsdeskundigheid, deskundigheid van professionals en literatuur geraadpleegd. Vervolgens ontstaat er een prototype. Dit prototype wordt getest. De uitkomsten worden geëvalueerd volgens de dezelfde route van Design Thinking, dus ook met empathize, define, ideate, om vervolgens tot een vernieuwd prototype te komen. Deze loop wordt meerdere malen doorlopen.



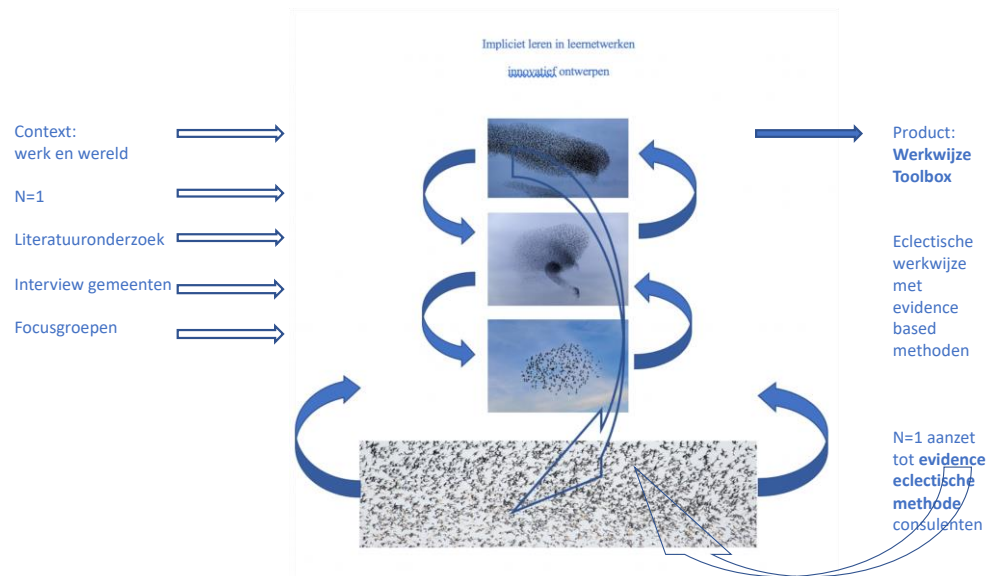
Figuur 2.1. Fasen van Design Thinking (uit <https://www.eurib.net/design-thinking/>)

Dat betekent dat er gebruik gemaakt is van de kennis en ervaring in de groep consulenten. Deze kennis en ervaring is geïnventariseerd via dialoog en creatieve opdrachten. Opdrachten om tot deze inventarisatie te komen zijn geënt op Design Thinking. Dat betekent dat er ruime aandacht is voor verplaatsen in de doelgroep en het verkennen van mogelijkheden.

De groep consulenten is een selectie van de consulenten die werken in de deelnemende gemeenten. In de onderstaande figuur 2.1 staat de zwerm vogels symbool voor alle consulenten in het werkveld. Een deel van deze consulenten participeert in het leernetwerk. Zij vormen samen een groep die ervaring en kennis uitwisselen. Zij voeden elkaar. Daarmee vormen ze samen een visie en versterken ze elkaar in het ontdekken van nieuwe ideeën, soms zijn dat innovatieve ideeën en vaak zijn het ideeën die zorgen dat de handelingswijze die ze hanteren wordt verfijnd doordat deze een betere context krijgt, betere inbedding, een betere methodische beschrijving. De groep wordt ook gevoed door externe processen. Ze worden gevoed door collega's die niet aan het leernetwerk deelnemen en ze worden gevoed door hun klanten, dit is de context van werk en werkveld. Parallel aan het leernetwerk loopt een onderzoek, de uitkomsten vanuit de diverse onderzoeken worden op gezette tijden in het leernetwerk ingebracht en zijn van betekenis voor de dialoog die naar aanleiding van de inbreng ontstaat.

Op deze manier leert het leernetwerk expliciet en impliciet. De consulenten begrijpen elkaar steeds sneller en vormen een gefocuste groep met een duidelijke visie op hoe een handelingswijze er uit zou moeten zien. Doordat de consulenten tijdens het leernetwerk in het werkveld werken en ze de ontwikkelingen uit het leernetwerk meenemen naar de werkvloer ontstaat ook daar

een nieuwe beweging. Uiteindelijk heeft deze vorm gekregen in een eclectische werkwijze die evidence based methoden bevat. Deze wordt gefaciliteerd door het management. Daarover wordt later meer beschreven bij de aanbevelingen in hoofdstuk 6.



Figuur 2.2. De basis is het werkveld van consulenten. Een kleine groep van consulenten uit Friesland heeft zich verdiept in de methode van werken middels het leernetwerk, gevoed door onderzoek. De input vanuit deze groep consulenten zal tijdens de looptijd van het leernetwerk en in het vervolg na de periode van het onderzoek en het leernetwerk terugstromen naar het werkveld.

2.4 Rollen van begeleiders en deelnemers in het leernetwerk

Het leernetwerk is begeleid door twee begeleiders van NHL Stenden Hogeschool. Zij hebben elke bijeenkomst voorbereid en boden een kader. Zij faciliteerden de dialoog en hebben verschillende werkwijzen ingezet om de dialoog te bevorderen gericht op het exploreren en inventariseren van handelingswijzen van de consulenten. Na afloop van elke bijeenkomst hebben de leernetwerkbegeleiders de aangegeven interventies en methodes beschreven in een overzichtelijk interventieschema (zie verder bij paragraaf 2.5).

Ook is van iedere bijeenkomst een procesverslag gemaakt. De deelnemers hebben om beurten de verslagen gemaakt.

De leernetwerkbegeleiders hebben iedere bijeenkomst met de onderzoekers afgestemd over het doel van de volgende bijeenkomst, het verloop van de voorgaande bijeenkomst en op basis daarvan welke inbreng er vanuit het onderzoek ingebracht kon worden en/of gewenst was door de consulenten.

De leernetwerkbegeleiders hebben daarnaast ook gezamenlijk de leernetwerkbijeenkomsten voorbereid.

Ook in de vergaderingen van de projectgroep, is het proces steeds aan de orde geweest. De beide leernetwerkbegeleiders maakten hier ook onderdeel van uit.

De deelnemers hebben zich verdiept in vragen over handelingswijzen, hebben handelingswijzen beschreven, en geordend naar categorie en hebben aanvullingen gekozen uit de resultaten van de onderzoeken en de aangeboden literatuur.

2.5 Fasen in het leernetwerk

Hieronder zijn de verschillende fasen beschreven die de groep, het leernetwerk al werkend heeft doorlopen.

In fase 1 is het prototype ontwikkeld. In deze fase zijn de interventies die consulenten uitvoeren bij de begeleiding van jongeren vanuit de P-wet naar uitstroom, geïnventariseerd en geordend.

Inventarisatie: In de eerste fase zijn in vijf leernetwerkbijeenkomsten interventies en methodes geïnventariseerd, tot eind december 2019. Deze inventarisatie is gedaan aan de hand van gesprekken over succesvolle casussen, processen van aanmelding tot uitstroom, de beslismomenten en overwegingen bij de keuze voor hoge of lage frequentie van contacten/begeleiding. Daarnaast zijn de resultaten uit de diverse onderzoeken meegenomen.

Na afloop van elke bijeenkomst, hebben de leernetwerkbegeleiders de interventies en methodes die zijn besproken, in een overzichtelijk interventieschema beschreven. De consulenten hebben uit het interventieschema een interventie gekozen die ze de komende periode willen inzetten tijdens het werken met de jongeren. Het interventieschema is bij elke bijeenkomst getoetst en aangevuld. Op deze manier is de eerste beschrijving van de handelingswijze ontstaan.

Ordering: Na het inventariseren van de interventies, zijn de interventies uit het interventieschema geordend. Hierbij is het eerste prototype ontstaan.

Doorontwikkeling: In fase 2 is het ontwikkelde prototype vervolgens doorontwikkeld. In deze fase zou met het prototype gewerkt worden met een aantal klanten, zodat het prototype ook getest kon worden. Door de coronamaatregelen is de testfase, die begin maart 2020 is gestart, niet goed uit de verf gekomen. Hoe het proces uiteindelijk vorm heeft gekregen is beschreven in hoofdstuk 4.

In alle fasen zijn resultaten vanuit het onderzoek ingebracht.

3 Onderdelen van het onderzoek

De leernetwerkbijeenkomsten zijn gevoed door resultaten uit de diverse onderzoeksonderdelen, die parallel aan de leernetwerkbijeenkomsten zijn uitgevoerd. Daarbij gaat het om:

- Literatuuronderzoek naar:
 - Werkzame elementen bij het begeleiden van kwetsbare jongeren naar uitstroom
 - Werkzame elementen bij specifieke doelgroepen
 - Een aantal best practices
- Focusgroepen (zes focusgroepen onder klanten, voormalig klanten en consultants)
- Systemische N=1 studies (waarin de werkwijzen van de consultants zijn gevolgd aan de hand van een klant)
- Interviews met twee gemeenten buiten Friesland. Over welke specifieke benaderings-werkwijze zij hebben.

De input die vanuit de onderzoeksonderdelen is gedaan in de bijeenkomsten van de leernetwerken, wordt beschreven in hoofdstuk 4. De meer uitgewerkte resultaten van de verschillende onderdelen van het onderzoek worden gepresenteerd in deel II van deze rapportage.

De doelstellingen van het onderzoekstraject binnen het ontwikkeltraject zijn:

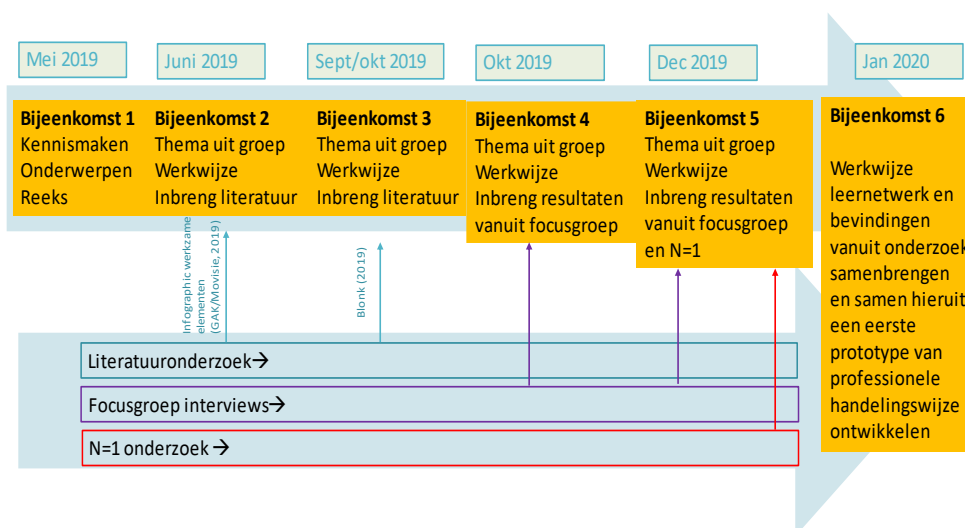
- Inzicht krijgen in de werkbare elementen van professionele handelingswijzen door consultants in de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar uitstroom.

Bij de uitvoering van het onderzoek en de resultaten daarvan stond de inbreng in het leernetwerk voor het ontwerptraject van de professionele handelingswijze centraal. De twee onderzoekers hebben de resultaten uit de diverse onderzoeken steeds in samengevatte en beknopte vorm beschreven, zodat de deelnemers van het leernetwerk er mee konden werken in de bijeenkomsten. De onderzoekers hebben de beknopte onderzoeksresultaten vóór de leernetwerkbijeenkomst verstrekt aan de leernetwerkbegeleiders. De leernetwerkbegeleiders hebben de onderzoeksresultaten ingebracht in de leernetwerken zodat deze als input zijn gebruikt bij de ontwikkeling van de handelingswijze. Op deze manier zijn de werkbare elementen voor uitstroom vanuit de literatuur en de ervaringen en opvattingen van klanten, voormalig klanten en consultants meegenomen in de uiteindelijk ontwikkelde handelingswijze.

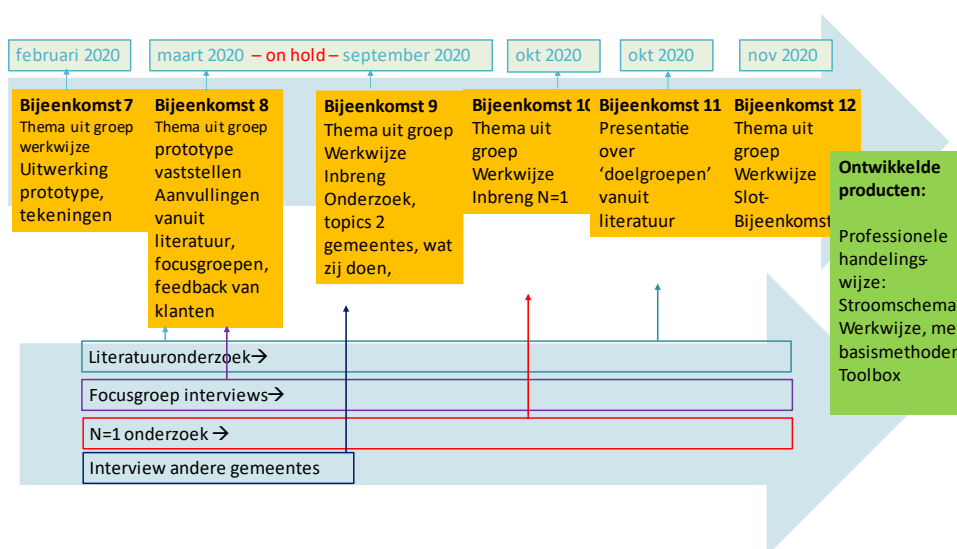
De uitgebreide resultaten en het literatuuroverzicht in deel II kan dienen als naslagwerk voor consultants en voor de nadere onderbouwing van de gemaakte keuzes van de in het leernetwerk ontwikkelde handelingswijze.

4 Proces van het ontwikkeltraject in het leernetwerk

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe er is gekomen tot een beschrijving van (nieuwe) professionele handelingswijzen door consultants in de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar uitstroom. Het ontwikkeltraject in de leernetwerkbijeenkomsten en het onderzoekstraject komen hierin samen, wat schematisch is weergegeven in de figuren 4a en 4b.



Figuur 4a. *Inventariseren van werkwijzen/interventies in leernetwerkbijeenkomsten, met inbreng vanuit onderzoek, om te komen tot een ordening in een eerste prototype (fase 1).*



Figuur 4b. *Doorontwikkeling van het prototype in leernetwerkbijeenkomsten met inbreng vanuit onderzoek tot een professionele handelingswijze (fase 2).*

Per leernetwerkbijeenkomst wordt beschreven wat er is gedaan om te komen tot de uiteindelijke professionele handelingswijze. Ook wordt beschreven welke onderzoeksresultaten zijn ingebracht in de leernetwerken en zijn gebruikt voor de ontwikkelde handelingswijze.

4.1 Inventarisatie

Het ontwikkeltraject is 16 april 2019 gestart met een startbijeenkomst voor alle consultants van de betrokken gemeenten. De projectleider, een onderzoeker en een leernetwerkbegeleider hebben een presentatie gegeven over het gehele traject en de rol van de consultants daarbij. De opkomst en belangstelling was groot en de bijeenkomst is goed ontvangen.

Leernetwerk 1: 14 mei 2019

Het eerste leernetwerk ging van start op 14 mei 2019. Het eerste leernetwerk stond in het teken van kennismaken. Daarnaast zijn interventies geïnventariseerd: consultants vertelden twee succesvolle casussen en daaruit zijn gezamenlijk de werkzame elementen gehaald.

Deze interventies of handelingswijzen zijn -in willekeurige volgorde- in een interventieschema gezet. Zo zijn er de eerste leernetwerkbijeenkomst veertien elementen voor de handelingswijzen opgehaald. Dit interventie schema vormt de basis voor het ontwikkelen van het prototype van de handelingswijze. In ieder leernetwerk is dit interventieschema getoetst en aangevuld.

Leernetwerk 2: 18 juni 2019

Als onderlegger vanuit de literatuur is door de onderzoekers de infographic van Movisie & Instituut GAK (z.d. -a) aan de leernetwerkbegeleiders verstrekt. Dit is een helder en recent literatuuroverzicht van alle werkzame elementen om kwetsbare jongeren te laten uitstromen naar school en/of werk. De inbreng is in het kader op de volgende bladzijde weergegeven. De inbreng vanuit de literatuur heeft doorlopend input gevormd voor aanvullingen op het interventieschema.

Inbreng vanuit onderzoek voor bijeenkomst leernetwerk 2

Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk

Een groep jongeren, van 16 tot 27 jaar, slaagt er niet in om zelf op zoek te gaan naar werk of een opleiding. Zij hebben vaak te maken met problemen op meerdere leefgebieden (schulden, geen onderdak, ggz problematiek, verslaving). In deze infographic staan de belangrijkste elementen die werken om jongeren te begeleiden naar het vinden van passende scholing en/of werk en het behouden van een werkplek.



Begeleiding op de werkvloer

- Bereidheid om passend werk te zoeken
- Informerende collega's (begrip voor afwijkend gedrag)
- Knop punten vroegtijdig signaleren

Duurzame relatie werkgevers

- Benaderen maatschappij-bevuste werkgevers
- Ontmoeting stimuleren (vooroordelen wegnemen)
- Aanspreekpunt bieden

Onderwijs meer op maat

- Flexibele instroom momenten
- Leren en werken in de praktijk
- Beroepskeuze begeleiding

Vaardigheden ontwikkelen

- Concrete beroepsvaardigheden
- Werknemersvaardigheden

Begeleiding met vertrouwen

- Communiceren met, en niet over, de jongere
- Ondersteuning frequent/gericht door vaste begeleider
- Ruimte voor tweede kans en time-out

Aandacht voor kwaliteiten jongere

- Opbouwen zelfvertrouwen
- Inzicht in eigen kunnen
- Ontwikkelen van realiteitszin
- Intrinsieke motivatie

Aandacht voor persoonlijke situatie

- Praktische ondersteuning bij urgente problemen
- Stress-sensitieve benadering
- Samenwerken met betrokken organisaties

Rol-modellen

Versterken sociaal netwerk

- Werken aan support directe leefomgeving
- Inzet peers, maatjes, rolmodellen

Ouders

Peers

Maatjes

Deze informatie is afkomstig uit het dossier Wat werkt bij succesvol toeleiden van jongeren naar werk van Movisie waarin gegevens uit wetenschappelijk onderzoek en praktijkkennis over dit thema zijn verzameld. Het dossier is ontwikkeld in opdracht van Instituut GAK en geeft een overzicht van de werkzame elementen voor de aanpak van dit sociale vraagstuk. Kijk op movisie.nl/watwerktbij



Uit: Movisie & Instituut GAK (z.d.-a).

In leernetwerkbijeenkomst 2 hebben de leernetwerkbegeleiders daarnaast een aantal onderwerpen aan de consultants voorgelegd die ze zouden kunnen bespreken. De consultants hebben gekozen om processen per gemeente in kaart te brengen van aanmelding tot uitstroom. De focus lag hierbij op de zoekperiode in dat proces.

Aan de hand van de presentatie van het aanmeldproces en de zoekperiode van twee gemeenten zijn de handelingswijzen gedestilleerd. Hiermee is het interventieschema van de vorige leernetwerkbijeenkomst aangevuld.

Leernetwerk 3: 8 oktober 2019

In de derde leernetwerkbijeenkomst zijn vanuit het interventieschema uit leernetwerk 2 de beslismomenten in kaart gebracht en is gekeken naar de overwegingen en onderliggende methodes die daarbij worden ingezet. Het interventieschema is hierop aangevuld. Een van de beslismomenten bij de zoekperiode is het nagaan van beperkingen bij de cliënt. Dat is nader uitgediept. Als de cliënt bijv. belemmeringen ervaart start er een onderzoek naar de levensgebieden, eventueel worden er andere disciplines ingezet. Vanuit het literatuuronderzoek is door de onderzoekers een stuk van de inaugurale rede van Blonk (2018) aangeleverd, het integratieve gedragsmodel. De tekst die is ingebracht is hieronder opgenomen.

Inbreng vanuit onderzoek voor bijeenkomst leernetwerk 3

Integratieve model Blonk

Onderstaande informatie komt uit de inaugurale rede van Blonk: “Rede uitgesproken bij de openbare aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar in de Arbeidsdeskundigheid en Inclusieve Innovatie van Arbeid aan Tilburg University op 6 april 2018 door prof. dr. Roland W.B. Blonk, Tilburg, Tilburg University (1)”. De bladzijden 12 tot en met 14 zijn hiervan gebruikt. De gebruikte bronnen zijn tussen haakjes met getallen aangegeven en staan onderaan de tekst genoemd.

Volgens Blonk zijn er, op basis van effectonderzoek van Liu (2), twee effectieve elementen voor re-integratietrajecten. Dit zijn:
1 het aanleren van vaardigheden van de klant
2 het versterken van de motivatie van de klant om vol te houden (vertrouwen in eigen kunnen).

Aan elk van deze aspecten kan gewerkt worden. Vertrouwen in eigen kunnen speelt hierbij een sleutelrol en ligt aan de basis van gedragsverandering. Deze laatste self-efficacy (van Bandura) (4) is één van de weinige theoretische concepten die direct in professioneel handelen kan worden omgezet.

Blonk zet deze twee elementen in één figuur, hij maakt hierbij gebruik van het integratieve gedragsmodel van Fishbein & Ajzèn (3). Motivatie staat hierbij aan de ene kant en gedrag aan de andere (het willen en kunnen en hoe die samenhangen).



Figuur 1. Uit Blonk (1), p.12: "Integratief gedragsmodel op basis van Fishbein en Ajzèn (2010) en van Hooft (2016)"

Bovenstaand model is een theoretisch model en niet een methode op zich. Men kan de werkwijze hier echter wel op baseren of op elementen uit dit model.

Alles begint met gedragsintentie ofwel de **motivatie**. Je moet eerst willen en dan kom je in actie. De kracht van deze intentie/wil hangt af van het belang van het te bereiken doel (hoe belangrijk vindt de persoon het echt), de sociale druk (druk van de omgeving en ook wat persoon zich ervan aantrekt) en de ervaren controle (de verwachting dat je een doel kunt halen, dat het gaat lukken en of je voldoende vaardigheden hebt of juist belemmeringen ervaart). Dit zijn dan tevens de factoren waarop te interveniëren is.

Behalve motivatie is ook het hebben van **vaardigheden** belangrijk. Er zijn twee soorten vaardigheden in het model; vaardigheden gericht op het doel (baan als voorbeeld in dit geval), zoekvaardigheden en vakvaardigheden en vaardigheden gericht op het helpen focus te houden. Het gaat bij dit laatste bijvoorbeeld om vaardigheden als lange termijn doelen stellen, emoties en negatieve gedachten reguleren, vertrouwen in eigen kunnen vasthouden. Hooft (5), noemt dit de zelfreguleringsvaardigheden; eigen regie, zelfredzaamheid.

Of je een doel bereikt is verder ook afhankelijk van **beperkingen**. De eigen fysieke, mentale of psychische gesteldheid, maar ook kenmerken als culturele achtergrond en praktische zaken zoals kinderopvang spelen hierbij een rol. Re-integratie gaat ook daarop in en probeert oplossingen daarvoor te

vinden. Volgens Blonk kan dit model centraal staan voor methodisch handelen; het beschrijft het re-integratietraject, het helpt bij afstemmen van het traject op diagnostische informatie en het is een instrument om te evalueren op effectiviteit. Op alle genoemde punten is te interveniëren.

Relevante gebruikte bronnen door Blonk (1):

1. Blonk (2018). *We zijn nog maar net begonnen*; rede uitgesproken door Prof. Dr. Roland W.B. Blonk. [rede] 6 april 2018. Tilburg University. Tilburg.
2. Liu., S., Huang, J.L. & Wang, M. (2014). *Effectiveness of Job Search Interventions: A Meta-Analytic Review*. *Psychological Bulletin*, 140:1009-1041.
3. Fishbein, M., & Ajzèn, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.
4. Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological review*, 84(2), 191.
5. Hooft, E.A.J. van (2016). *Motivation and Self-Regulation in Job Search: A Theory of Planned Job Search Behavior*. In: Klehe, U. & Hooft van, E.A.J eds. *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search*. DOI:10.1093/oxfordhb/9780199764921.013.010

Het integratief model van Blonk is besproken en gekoppeld aan het proces van de zoekperiode. In de zoekperiode en het onderzoek naar beperkingen komt de motivatie van jongeren naar voren. Er wordt aangegeven dat tijdens gesprekken met jongeren de afweging wordt gemaakt of het een jongere betreft die 'niet wil' of 'niet kan'. Het interventieschema is hiermee aangevuld. Verder is het interventieschema aangevuld aan de hand van het meest indrukwekkende succesverhaal van de consultants van de afgelopen periode en het eigen handelen daarbij. Tijdens de bijeenkomst is op een post-it gezet wat ervoor gezorgd heeft dat het een succescasus is. De deelnemers hebben uit het interventieschema één actie gehaald waar ze zich de komende periode op gaan richten.

Leernetwerk 4: 29 oktober 2019

In leernetwerk 4 zijn de beslismomenten en overwegingen en methodes nader uitgediept. De focus in deze bijeenkomst lag op de frequentiekeuzes. De keuze voor een hoge of lage frequentie in het contact met de jongere is geïnventariseerd en aangevuld in het interventieschema. Dit is gedaan door in tweetallen overwegingen op een post-it te zetten, vervolgens de post-its van drie groepjes te verzamelen en te groeperen op basis van overeenkomsten. Er blijken bepaalde verschillen in werkwijzen te zijn. Dit maakt dat de consultants veel van elkaar leren. Ze worden geïnspireerd en kennis wordt gedeeld. Consultants zijn daardoor actief bezig met nadenken welke motivaties en argumenten aan beslissingen ten grondslag liggen.

Inbreng vanuit onderzoek:

In leernetwerk 4 is een aantal punten ingebracht vanuit de focusgroepen met klanten en voormalig klanten, die zijn gehouden op 7 en 14 oktober 2019. Het doel van deze focusgroepen was te achterhalen wat volgens de jongeren werkzame elementen zijn in de begeleiding die zij krijgen van consultants. Bij de focusgroep met klanten waren twee jongeren aanwezig. Bij de focusgroep met voormalig klanten waren drie jongeren aanwezig. Er waren deelnemers van Leeuwarden en De Fryske Marren. Vanwege de beperkte aantallen is

besloten nog een focusgroep te organiseren in Franeker met klanten die begeleid worden vanuit De Dienst Noardwest Fryslân.⁴

Inbreng vanuit onderzoek voor bijeenkomst leernetwerk 4

Nog niet alle gegevens uit de focusgroepen onder jongere klanten en voormalig klanten van 7 en 14 oktober zijn volledig geanalyseerd. Een klein aantal punten die duidelijk naar voren is gekomen vanuit de focusgroepen wordt hieronder beschreven.

- ***Het leren schrijven van sollicitatiebrieven en cv (het aanleren van vaardigheden)***

In de focusgroep van voormalig klanten kwam naar voren dat het aanleren van vaardigheden als het schrijven van sollicitatiebrieven en een cv als positief werd ervaren. De voormalig klant die dit aangaf, had hier erg veel aan gehad en vond het een belangrijk onderdeel om succesvol uit te kunnen stromen. Hij heeft nu een baan, maar gaf ook aan dat wanneer hij vanuit hier verder zou solliciteren, hij de brieven en cv weer als fundament zou kunnen gebruiken voor een eventuele nieuwe sollicitatie.

- ***Begeleiding na uitstroom***

Een aantal van de klanten en de voormalig klanten gaf aan dat het belangrijk is om nadat een klant is uitgestroomd nog contact te houden. Dit kan in de vorm van bellen, mailen of appen. Ook wanneer een klant zichzelf goed redt en het uitstromen naar werk of school goed gaat, is het belangrijk om toch nog een tijdje contact te houden. Dit contact gaat dan vooral over vragen hoe het gaat en het geven van positieve bevestiging. Dit gebeurt al wel, maar in de focusgroepen kwam naar voren dat dit nog meer zou kunnen.

- ***Zelfvertrouwen opbouwen***

In de focusgroepen met klanten en voormalig klanten kwam naar voren dat het opbouwen van zelfvertrouwen een belangrijk onderdeel is. Dit zelfvertrouwen bouwen ze voor een deel op in de praktijk door in hun woorden 'gewoon te doen', oftewel oefenen, onder de mensen zijn en vaardigheden in praktijk te brengen die nodig zijn om aan het werk te kunnen. Dit doen ze bijvoorbeeld bij dagbesteding, vrijwilligerswerk en ook bij een reguliere baan.

Zelfvertrouwen wordt ook opgebouwd doordat de consulent en ook de begeleider op de werkvloer de klant positieve bevestiging geven. Het is belangrijk dat kleine stappen gezien worden en complimenten worden gegeven bij het bereiken van (sub)doelen. Ook zijn complimenten belangrijk bij het motiveren of om doorzettingsvermogen te stimuleren.

⁴ De meer uitgewerkte resultaten zijn opgenomen in paragraaf 5.1 van deel II.

Vanuit het gesprek in het leernetwerk over de ingebrachte informatie van de jongeren uit de focusgroepen, is het interventieschema aangevuld. Onder andere het contact met de jongere nadat de jongere is uitgestroomd, is nader omschreven. Ook hier zijn tussen de gemeenten enige verschillen. Er zijn ook verschillen in caseload tussen de gemeenten: een deel van de consulenten geeft aan dat ze de betrokkenheid bij jongeren belangrijk vindt, maar vraagt zich wel af hoe dit goed is uit te voeren met een grote caseload.

Verder is in leernetwerk 4 de waarde van het leernetwerk voor de deelnemers verkend. De consulenten geven tijdens deze evaluatieve verkenning aan dat ze in de leernetwerkbijeenkomsten “worden gevoed vanuit jezelf en dat is langduriger”. Ze noemen dat het “echt” over het werk gaat. Ze vinden het interessant om te doen omdat ze weer attent gemaakt worden op goede interventies van anderen omdat ze uit de automatische piloot moeten. Volgens de consulenten is dat “goud waard”.

Ten aanzien van de te ontwikkelen werkwijze wordt door consulenten aangegeven dat het belangrijk is dat het prototype geen strak omlijnde vorm krijgt, maar liever meer de vorm krijgt van een toolbox. Iedereen hecht aan zijn/haar persoonlijke werkwijze.

Leernetwerk 5: 10 december 2019

In de vijfde bijeenkomst van het leernetwerk zijn vier onderdelen besproken.

Om te beginnen is een verkenning gedaan in een model dat gebruikt zou kunnen worden voor de ontwikkeling van het prototype. Deze zijn op flaps getekend en zijn weer meegenomen naar de volgende, zesde bijeenkomst. Bedacht is een stroomdiagram in hoofdlijnen op te zetten en dan de onderdelen van het interventieschema er met de groep in te plaatsen. Uit het leernetwerk kwam naar voren dat het iteratieve proces duidelijk een plek moet krijgen in het prototype. Dit is van belang omdat naar voren komt dat de ‘diagnose’ tijdens het proces steeds moet worden bijgesteld.

Als tweede punt in leernetwerk 5 is de inbreng vanuit het onderzoek besproken. Door de onderzoekers zijn de eerste resultaten van de extra ingelaste focusgroep met vier klanten en voormalig klanten aangeleverd. Daarnaast zijn de eerste bevindingen vanuit het N=1 onderzoek ingebracht. De resultaten die in het leernetwerk zijn ingebracht zijn hieronder weergegeven.⁵

⁵ De meer uitgewerkte resultaten staan in paragraaf 5.1 en hoofdstuk 7 van deel II.

Inbreng vanuit onderzoek voor bijeenkomst leernetwerk 5

In deze bijeenkomst van het leernetwerk willen we [de onderzoekers] graag de belangrijkste punten uit de focusgroep met klanten en voormalig klanten van De Dienst Noardwest Fryslân inbrengen en de eerste bevindingen vanuit het N=1 onderzoek. We hebben ervoor gekozen om de bevindingen uit de focusgroep met consultants nu niet in te brengen aangezien het grootste deel van de deelnemers van die focusgroep ook deelneemt aan het leernetwerk.

Deze inbreng over de resultaten van de focusgroep van 26 november is een samenvatting en op dit moment nog niet overal nader genuanceerd als 'de hele groep' of 'een deel van de groep'.

Belangrijkste punten focusgroep (voormalig) klanten van De Dienst Noardwest Fryslân

- 1. Uit de focusgroep komt naar voren dat het prettig is wanneer een consultant meegaat naar afspraken en sollicitatiegesprekken. De drempel is hierdoor minder groot, ze voelen zich gesteund, maar ze hebben ook het idee dat ze hierdoor in sommige gevallen serieuzer worden genomen door de organisatie waarmee zij een gesprek hebben.*
- 2. Uit de focusgroep komt naar voren dat de consultants luisteren zonder oordeel en dat wordt als prettig ervaren.*
- 3. Uit de focusgroep komt naar voren dat hulp bij praktische zaken belangrijk is. Het is prettig dat ze ook hiervoor bij hun consultant terecht kunnen.*
- 4. Uit de focusgroep komt naar voren dat frequent contact over het algemeen belangrijk is. De ervaringen hiermee zijn wisselend, maar ze zijn het erover eens dat het prettig is om regelmatig contact te hebben. Dit kan ook via de mail, WhatsApp of telefoon zijn. Wat precies 'regelmatisch' is, wisselt per persoon, maar eens in de paar maanden valt hier niet onder.*
- 5. Een respondent geeft aan dat hij wekelijks contact heeft via WhatsApp en dat hij dit als prettig ervaart.*
- 6. Uit de focusgroep komt naar voren dat de (voormalig) klanten niet precies weten wat alle opties zijn wat betreft trajecten en mogelijkheden vanuit de gemeente om stappen te zetten richting werk/studie. Ze zouden graag willen dat er een overzicht komt hiervan of dat de consultants hen hierover informeren.*
- 7. In de focusgroep wordt benoemd dat er te weinig diversiteit zit in de werkzaamheden die aangeboden worden door Pastiel. Een deel van de (voormalig) klanten geeft aan dat het belangrijk is dat deze diversiteit groter wordt, zodat er voor iedere jongere wel iets tussen zit wat hij/zij leuk vindt om te doen.*
- 8. Uit de focusgroep komt naar voren dat het hen zou helpen om een dagje mee te lopen op een werkplek om te kijken of dat type werk iets voor hen is. Dit wordt vooral benoemd in het kader van het volgen van een opleiding. Ze geven aan dat ze op die manier alvast een inkijkje krijgen in het werk dat je met een bepaalde opleiding zou kunnen doen. In de focusgroep komt ook naar voren dat zoiets vast wel georganiseerd kan*

worden, maar een aantal geeft aan dat het ook goed zou zijn als een consulent dit zou opperen of hier initiatief in zou nemen.

9. In de focusgroep komt naar voren dat de klanten vooral gemotiveerd worden om te solliciteren, maar dat ze graag zouden zien dat ze ook meer gemotiveerd worden tot zelfontwikkeling.

Eerste analyse acties uit de N=1 contacten van zes consulenten:

In de N=1 studie worden consulenten gevolgd aan de hand van een klant. Doel van de eerste fase is inzicht krijgen in welke acties de consulenten uitvoeren. In deze eerste verkennende analyse worden de acties van de eerste klantcontacten van de helft van de consulenten uitgewerkt. Er zijn 12 consulenten betrokken bij deze analyse. In totaal zijn van zes klantgesprekken bekeken welke acties de consulent heeft uitgevoerd. Van de andere gesprekken/klant was ofwel (nog) geen toestemmingsverklaring, ofwel was de klant net doorverwezen naar een ander traject (waardoor een 1^e gesprek langer op zich laat wachten), of was de klant net overgedragen (en geen recente nieuwe klant beschikbaar). Dat zijn ook uitkomsten, maar deze worden niet bij de actiepunten van deze eerste inventarisatie meegenomen. Daarnaast is een consulent vertrokken en iemand langdurig ziek geworden. Betrokken in de huidige analyse zijn drie consulenten van De Dienst Noardwest Fryslân en drie van de gemeente Leeuwarden.

In bijlage 1 staan de actiepunten van de zes consulenten weergegeven. Vrijwel iedere consulent sluit af met het maken van afspraken. De afspraken hebben meestal betrekking op acties voor de klant als het uitzoeken van een regeling of opleiding, contact leggen met een organisatie (soms met een tijdstip) en in een enkel geval op het aanspreken op het nakomen van afspraken. Soms wordt daarbij de afspraak gemaakt hoe en wanneer moet worden teruggekoppeld.

Bij sommige gesprekken heeft ook de consulent zelf een afspraak/taak, zoals het uitzoeken van een regeling of een vacature doorsturen. Twee consulenten benoemen dat er ook een evaluatievraag aan het einde is gesteld. Vrijwel iedereen geeft (een of meerdere) adviezen/tips of informatie. Eén keer is een kennismakingsgesprek voorbereid.

Het doel van de gesprekken was divers: evalueren en bijstellen plan van aanpak, maar ook navragen van de stand van zaken en ook bespreken van eerder gemaakte afspraken. Daarbij horen mogelijk verschillende acties. In de bijlage zijn de doelen ook weergegeven.

De meeste consulenten gebruiken gesprekstechnieken als vragen stellen en doorvragen. Veelal wordt positief bevestigd of worden complimenten gegeven. Medeleven tonen en aansluiten bij de klant zijn ook acties die door één consulent specifiek is benoemd.

Er is een aantal keer specifiek aandacht voor de persoonlijke situatie, onder andere door het niet opleggen van een sanctie.

Ook het nalaten van een actie kan een actie zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als de (zorg)begeleider, die in een enkel geval bij het gesprek met de klant aanwezig is, een andere insteek heeft als de consulent. De begeleider is dan in de lead en de consulent "is dan stil".

Aandacht voor de kwaliteiten van de jongere vindt in twee gevallen plaats door het specifiek te vragen naar de wensen en mogelijkheden van de klant zelf.

Sommige consulenten geven aan een gesprek op een “luchtige” manier te openen zoals vrolijk ophalen uit de wachtkamer, of met een “ijsbreker” te beginnen. Bij drie van de zes gesprekken is sprake van een tweede uitnodiging. Hieronder staat ter informatie de lijst van de ondernomen acties van de zes consulenten.

BIJLAGE 1. Acties van zes consulenten tijdens het 1^e gesprek van de N=1 studie.

<i>Afspraken maken</i>	<i>5 x</i>
<i>Afspraken/actie uit te voeren door consulent</i>	<i>3 x</i>
<i>Vragen stellen</i>	<i>5 x</i>
<i>Doorvragen</i>	<i>2 x</i>
<i>Vrolijk ophalen uit wachtkamer</i>	
<i>Openen door middel van “ijsbreker”</i>	
<i>Complimenten geven</i>	<i>3 x</i>
<i>Bevestigen positief</i>	<i>3 x</i>
<i>Advies/tip geven</i>	<i>4 x</i>
<i>Advies plus actiepunt (concreter)</i>	
<i>Terugkoppeling per app (laagdrempelig)</i>	
<i>Evaluatie</i>	<i>2 x</i>
<i>2^e uitnodiging</i>	<i>3 x</i>
<i>Betrekken netwerk</i>	
<i>Informatie geven</i>	<i>2 x</i>
<i>Aandacht persoonlijke situatie</i>	
<i>Stil blijven (als begeleider bepaalt)</i>	
<i>Check of info is doorgekomen</i>	
<i>Contact opgenomen met bewindvoerder</i>	
<i>Geen 2e uitnodiging via handhaving</i>	
<i>Evaluatie PVA</i>	<i>2 x</i>
<i>Aanspreken op afspraken</i>	
<i>Persoonlijk begeleider in de lead</i>	
<i>Een punt tegelijk oppakken in overleg met begeleider</i>	
<i>Maatwerk</i>	
<i>Contact opnemen begeleider</i>	
<i>Toont medeleven</i>	
<i>Aansluiten</i>	
<i>Wat kan en wil klant zelf</i>	
<i>Navragen alle leefgebieden</i>	
<i>Vragen naar belemmeringen en kansen</i>	
<i>Vragen waarom niet verschenen</i>	
<i>Nadenken over eventuele maatregel</i>	
<i>Toekomst en bereikbaarheid</i>	
<i>Bespreken mogelijkheden</i>	
<i>Vorbereiden op kennismakingsgesprek</i>	

De leernetwerkbegeleiders hebben de ingebrachte resultaten vooraf gescand op hiaten en overeenkomsten in het interventieschema. De hiaten zijn in het

leernetwerk aan de orde gesteld, Vanuit het gesprek in het leernetwerk is op basis daarvan het interventieschema aangevuld. Er is een verbinding gemaakt met de N=1 door in de bijeenkomst naar ervaringen van de deelnemende consulenten te vragen.

Verder is er in de leernetwerkbijeenkomst als derde punt vanuit het interventieschema de hoogfrequente contacten, zoals energievreters, uitzichtloosheid en voorkomen van faalervaringen, nader verkend en uitgediept. Dit is gedaan door in tweetallen overwegingen op een post-it te zetten en in drie groepjes te groeperen op basis van overeenkomsten. De andere punten zijn in dialoog met de gehele groep uitgevoerd.

Alle interventies die in de voorgaande vijf leernetwerkbijeenkomsten in het interventieschema zijn opgenomen, zijn opnieuw gerangschikt en de dubbelingen zijn eruit gehaald. Dit interventieschema is als basis gebruikt voor de vormgeving van de prototypes die in leernetwerkbijeenkomst 6 zijn ontwikkeld.

4.2 Ordening

Leernetwerk 6: 7 januari 2020

In leernetwerk 6 zijn de interventies geordend en hebben de consulenten in aanwezigheid van de onderzoekers en leernetwerkbegeleiders een model prototype ontwikkeld. De opzet die in leernetwerk 5 is bedacht voor de ontwikkeling van het prototype, is hierbij als basis genomen. Er is gekozen voor een prototype dat uit drie onderdelen bestaat en elkaar in de uitvoering zouden moeten versterken, namelijk:

1. Stroomschema
2. Werkwijze
3. Toolbox

In de prototypes zijn de ervaringen van de voorgaande periode en de verzamelde interventies vanuit het interventieschema geordend. Twee grote lange vellen papier, pennen, stiften, kleurpotloden, papier, lego, poppetjes, plakband, grote vellen papier enz. zijn door de leernetwerkbegeleiders meegenomen om de prototypes vorm te kunnen geven. Daarnaast was er voor iedere consulent een print beschikbaar van het ontwikkelde interventieschema en een print van alle inbrengen vanuit de onderzoeken. Op één leeg, lang vel papier konden de consulenten met lego, poppetjes, pijlen enz. een stroomschema maken van het verloop van het proces van aanmelding tot uitstroom. Dit is zichtbaar in figuur 4.2.



Figuur 4.2. Het ontwikkelen van het stroomschema in leernetwerk 6.

Op een tweede lang vel papier zijn de chronologische fasen van de werkwijze vooraf opgeschreven zoals die in de voorgaande leernetwerken zijn bepaald: voorafgaand aan het gesprek, eerste gesprek, zoekperiode of eerste vier weken, tweede gesprek of plangesprek, verloop en nazorg. De fasen zijn verder onderverdeeld in standaard-werkwijze, houdingsaspecten en toolbox. Op deze manier is de werkwijze en de toolbox ontstaan. Figuur 4.3 is hiervan een illustratie.



Figuur 4.3. Het ontwikkelen van de werkwijze en toolbox in leernetwerk 6.

Bij de vormgeving van de toolbox zijn de interventies gezet die de consulent naar behoefte kan inzetten, maar niet zondermeer tot de standaard behoren. Op deze manier is een oplossing gezocht en is recht gedaan aan de verschillen in werkwijzen tussen de gemeenten.

Tijdens de bijeenkomst van leernetwerk 6 zijn de consulenten met elkaar de interventies bij langs gegaan en hebben ze besloten welke interventies, onderwerpen en thema's in het prototype moesten worden opgenomen. Er konden eventueel ook nieuwe punten ingebracht worden wanneer er volgens de consulenten iets ontbrak in de lijst. Uitgangspunt bij de vormgeving van het prototype is de *gewenste* werkwijze.

In twee groepen is er gewerkt aan de ontwikkeling en vormgeving van de prototypes. Halverwege de bijeenkomst zijn de groepen gewisseld, zodat over en weer aanvullingen zijn gegeven op het door de andere groep ontwikkelde prototype.

Tijdens het proces van het 6^e leernetwerk is door de leernetwerkbegeleiders een aantal keren aan de consulenten aangegeven om vooral buiten de eigen kaders en bestaande (beleids)structuren te denken: niet hoe het nu is en de verschillen tussen de gemeenten benadrukken, maar juist waar de consulent naartoe wil, wat de gewenste situatie is, wat het beste is voor de jongere. Het iteratieve proces heeft onder andere vorm gekregen door met pijlen bij een interventie in het prototype aan te geven in welke fasen een interventie nog meer uitgevoerd kan worden.

4.3 Doorontwikkeling

Leernetwerk 7: 11 februari 2020

In leernetwerk 7 zijn de prototypes die in leernetwerk 6 zijn ontwikkeld, doorontwikkeld en aangepast. De onderzoekers hebben de grote vellen met prototypes uit leernetwerk 6 digitaal overgenomen en uitgewerkt in Word bestanden. Deze vormden de basis van het 7^e leernetwerk. De deelnemende consulenten in het leernetwerk hebben de uitgewerkte prototypes besproken en waar nodig hebben ze deze aangepast en aangevuld.

Het prototype van de toolbox is verkend en vervolgens bijgesteld vanuit het perspectief van jongeren. Op deze manier is geprobeerd om nog meer buiten de bestaande (beleids)structuren een keuze te maken voor de werkwijze. De prototypes zijn besproken in groepjes van 3. In elk groepje was een vertegenwoordiging van elke gemeente. Consulenten hebben zich hierbij verplaatst in verschillende doelgroepen: jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB), jongeren met een psychische kwetsbaarheid en/of met een lichamelijke kwetsbaarheid.

Inbreng vanuit onderzoek

Voorafgaand aan leernetwerk 7 hebben de onderzoekers de ontwikkelde prototypes vergeleken met de literatuur: welke werkzame elementen worden daar genoemd voor begeleiding naar werk of school. Op basis van deze vergelijking zijn drie punten op een rij gezet en ingebracht in het 7^e leernetwerk. Het gaat hierbij om aanvullende punten vanuit de literatuur op de in leernetwerk 6 ontwikkelde prototypes.

Inbreng vanuit onderzoekers voor bijeenkomst leernetwerk 7

Werkzame elementen literatuur versus prototype

We [de onderzoekers] hebben de werkzame elementen uit de literatuur op het gebied van jongeren laten uitstromen naar school en/of werk naast de drie onderdelen van het prototype gelegd. Hierbij vallen een aantal punten op die niet of niet helemaal terugkomen in het prototype.

1. Stress-sensitieve benadering

In de literatuur komt de stress-sensitieve benadering naar voren als werkzaam element als het gaat over het laten uitstromen van jongeren naar werk en/of school. Elementen hiervan zijn globaal terug te vinden in het prototype, maar niet de stress-sensitieve benadering op zich. Hieronder volgt korte informatie over de stress-sensitieve benadering uit het document van Movisie (Franken & Mateman, 2019).

Kwetsbare jongeren die meerdere problemen hebben, hebben vaak ook veel stress. Bij mensen in een armoede situatie blijkt dat stress de mentale vermogens kan verlammen. Hetzelfde kan gelden voor jongeren met multiproblematiek. Wat in die situatie helpt is de stress-sensitieve benadering. De hulpverlening is gericht op het verlagen van het stressniveau of in ieder geval niet te verhogen. De stress-sensitieve benadering werkt door:

- De jongere bevragen of deze stress ervaart en wat met voorrang opgelost dient te worden*
- Kleine en concrete leerdoelen opstellen waarbij de successen worden benoemd en gevierd*
- Geen hoge verwachtingen en eisen te hebben*
- Veilige basis met frequent contact en bereikbaar op momenten dat jongere de begeleider nodig heeft.*

2. Nazorg

De nazorg staat wel vermeld in het stroomschema en in de werkwijze van het prototype. In de werkwijze staat benoemd dat dit soms wel en soms niet gebeurt, maar wanneer wel en niet en de vormgeving hiervan wordt niet duidelijk. Is de nazorg bij alle jongeren belangrijk of niet? En hoe zou deze nazorg er dan uit moeten zien?

In het document van Movisie wordt hier o.a. het volgende over gezegd: Het opbouwen van vertrouwen is een belangrijk werkzaam element in de begeleiding. Dit is belangrijk omdat kwetsbare jongeren vaak al veel (hulp)-verleningstrajecten hebben gehad, ze daarbij veelal negatieve ervaringen hebben gehad en ze nog weinig vertrouwen in de hulpverlening hebben. Een van de aspecten die bij het vertrouwen een rol speelt is langdurig contact; ook na het re-activeringstraject. Werkzame elementen in het opbouwen van vertrouwen zijn onder andere:

- Eén op één begeleiding en face to face contact*

- *Frequent contact*
- *Langdurig contact (ook na het re-activeringstraject). Dit is ook belangrijk omdat kwetsbare jongeren niet altijd een ondersteunend netwerk hebben dat hen kan helpen bij tegenslagen bij het -soms grillige- verloop van re-activeringstrajecten.*
- *Eén vaste begeleider*
- *Jongere behandelen als gelijkwaardige*

3. Netwerk betrekken

In de literatuur komt het actief betrekken en ondersteunen van het netwerk naar voren als werkzaam element als het gaat over het laten uitstromen van jongeren naar werk en/of school. Het inzetten van peers, het hebben van een rolmodel/voorbeeld, maar ook het betrekken van de ouders hoort hierbij. Bepaalde elementen komen terug in het prototype/toolbox, maar uit de literatuur zijn meer elementen te benoemen met betrekking tot het netwerk.

In het document van Movisie komt hierin het volgende naar voren:

3.1 Betrekken en ondersteunen van het netwerk

Het actief betrekken en ondersteunen van het netwerk, en hierbij vooral de ouders bij het re-activeringstraject is een werkzaam element. Het betrekken en ondersteunen van vooral ouders kan een voordeel opleveren wanneer zij als tegenkracht werken bij het begeleidingstraject.

- *Het gaat daarbij allereerst om het winnen van het vertrouwen van de ouders. Dit kan door de ouders informatie te geven over opleidings- en arbeidsmogelijkheden van hun kind. Ook een stuk opvoedondersteuning voor de ouders speelt een rol, zodat zij de jongere positief kan steunen.*
- *Vergroten van steun vanuit het netwerk: Het in kaart brengen van het netwerk van de jongere (netwerkanalyse) is een manier om te kijken wie, waarbij betrokken kan worden, bij het bieden van positieve steun ("cirkel van support").*

3.2 Inzetten van peers

Het inzetten van peers als positief rolmodel is een werkzaam element. Peers kunnen kwetsbare jongeren motiveren, ondersteunen bij het oriënteren op hun levensdoelen en een rol spelen bij gedragsverandering. Peers spreken dezelfde taal als de jongeren en hebben dezelfde gedragingen en interesses. Consulents kunnen volgens de verbetertool het volgende doen om de inzet van peers te vergroten:

- *Ontmoetingsbijeenkomsten organiseren (met peers) zodat het netwerk wordt uitgebreid met (positief) gelijkgestemden en er onderlinge steun mogelijk is.*
- *Succesverhalen van peers inbrengen (tijdens begeleiding) of van jezelf*
- *Een verhaal van een succesvolle (bekende) peer laten vertellen.*
- *Omdat jongeren graag ergens bij horen en kwetsbare jongeren vaak een netwerk heeft wat een negatieve invloed kan hebben op de toeleiding naar de arbeidsmarkt, is het goed dat er aandacht wordt besteed aan het opbouwen van een positief alternatief netwerk. Het breken met het oude*

netwerk moet herkend worden als “pijnlijk”.

3.3 Inzetten van coaches, buddy's of mentoren

Als werkzaam element wordt verder in het dossier van Movisie gewezen op de inzet van coaches, buddy's of mentoren. Zij zijn vaak meer ervaren en volwassen en kunnen het goede voorbeeld geven en eventueel ook een rol spelen bij de begeleiding van de jongere of als verbindingspersoon optreden met de overheid/hulpverleners. Het inzetten van positieve rolmodellen werkt bij het bereiken van kwetsbare jongeren, het vergroten van zelfvertrouwen en het motiveren van de jongere.

Gebruikte bronnen:

Franken, M. & Mateman, H. (2019). Dossier: Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk. Utrecht, Movisie. Gedownload op 1 juni 2019 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-04/Wat-werkt-bij-het-succesvol-toeleiden-van-jongeren-naar-werk.pdf>
Movisie & Instituut GAK (z.d.). Verbetertool jongeren en arbeid. Opgehaald op 1 oktober 2019 van <https://www.movisie.nl/artikel/online-verbetertool-jongeren-arbeid>

De ‘literatuur-inbreng’ kon vanwege tijdgebrek niet worden besproken tijdens leernetwerk 7, maar de punten zijn later in het proces gebruikt in de doorontwikkeling van de prototypes.

Vanuit de onderzoekers is ook een tip ingebracht over een “verbetertool” van Movisie⁶. Alle werkzame elementen om kwetsbare jongeren te laten uitstromen naar school of werk staan in de tool. In de verbeter tool staan vragen waarmee de consultant kan zien welke werkzame elementen hij/zij wel of niet uitvoert en daarbij worden tips gegeven. Consultants kunnen de verbeter tool zelf uitproberen.

Leernetwerk 8: 10 maart 2020

In leernetwerk 8 is het prototype verder doorontwikkeld. Er is besproken hoe er de komende periode gewerkt en geoefend kan worden met de prototypes, zodat de prototypes kunnen worden aangevuld en verbeterd. Dit is gedaan door in groepen van drie consultants actiepunten te bedenken en met een plan te komen.

Het plan ontstond in het leernetwerk om vanuit de nieuwe instroom met vijf jongeren aan de slag te gaan met het nieuwe prototype en met één jongere vanuit het oude bestand. De consultants gaan op het prototype reflecteren en daarmee materiaal verzamelen voor de volgende bijeenkomst.

Verder spraken de consultants over het onderwerp “betrekken van de externe samenwerkingspartners bij de leernetwerken”. Als conclusie kwam naar voren

⁶ Zie de link <https://www.movisie.nl/artikel/online-verbetertool-jongeren-arbeid>.

dat de groep op dit moment geen derden wil betrekken, omdat de consultants tijd willen hebben om te experimenteren en vanuit de literatuur de prototypes nader wil onderbouwen. Mogelijk kan bij een volgende bijeenkomst van het leernetwerk iemand van een andere gemeente worden uitgenodigd. Samenwerkingspartners vanuit beleid en inkomen kwamen ook naar voren als mogelijkheid, maar voorlopig achten de consultants van het leernetwerk dat niet van meerwaarde voor de ontwikkeling van het prototype.

Inbreng vanuit onderzoek

In leernetwerk 8 zijn de resultaten ingebracht van de focusgroep met klanten. Tijdens deze bijeenkomst is het ontwikkelde prototype van de werkwijze vanuit het 6^e leernetwerk voorgelegd en besproken met een groepje klanten. Drie klanten van twee gemeenten hebben hun mening en aanvullingen gegeven op de interventies in de verschillende fasen van de werkwijze.

De onderzoekers hebben de aanvullingen van de klanten weergegeven met een herkenbare kleur (paars) in de tot dan toe ontwikkelde werkwijze. Daarnaast zijn met rood en groen aanvullingen gegeven op basis van het literatuuronderzoek en de resultaten uit de focusgroepen.⁷

De inbreng vanuit het onderzoek is in onderdelen verdeeld en in drie groepen besproken. Voorstellen voor aanvullingen voor het prototype zijn per groep besproken. Wanneer er consensus was, zijn de aanvullingen aan de werkwijze of de toolbox toegevoegd.

Inbreng vanuit onderzoekers voor bijeenkomst leernetwerk 8

WERKWIJZE

Deze werkwijze is ontwikkeld in leernetwerkbijeenkomst 6 op basis van activiteiten/interventies die in de loop van de leernetwerkbijeenkomsten zijn verzameld.

→ Dit betekent dat consultants hebben aangegeven dat dit ook plaatsvindt in vervolgfasen

← Dit betekent dat consultants hebben aangegeven dat dit ook plaatsvindt in de voorgaande fase

AANVULLINGEN VANUIT ONDERZOEK BIJ DE IN LEERNETWERK 6

ONTWIKKELDE WERKWIJZE:⁸

Paars: aanvullingen vanuit de extra focusgroep met jongere klanten 6-3-20 (NB. In alle fasen wordt maatwerk door de klanten benoemd!)

Rood: aanvullingen vanuit literatuur

Groen: aanvullingen vanuit focusgroepen (klanten en voormalig klanten)

⁷ Meer uitgewerkte resultaten staan vermeld in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 5 van deel II.

⁸ Omwille van de leesbaarheid zijn alleen de aanvullingen op de werkwijze weergegeven en niet het gehele in leernetwerk 6 ontwikkelde prototype van de werkwijze.

VOORAF

NB: Gemeente Leeuwarden gebruikt applicatie/ systeem 'key to jongeren', hierin vind je o.a. Verzuim van jongeren op school. Mogelijk wenselijk voor de andere gemeenten.

1^e GESPREK

BESPREKEN:

- Uitleg proces (waar en met wie contact en verwachtingen)
- Aandacht voor persoonlijke situatie cliënt (o.a. urgente problemen eerst oplossen) →

DOEN:

- Cliënt keuzes bieden (zie Toolbox voor mogelijkheden) De jongere op de hoogte brengen van de verschillende mogelijkheden/opties.

HOE:

- Maatwerk
Aansluiten bij belevingswereld van de jongere →
Versterken van zelfinzicht; inzicht in eigen wensen en mogelijkheden zorgt ervoor dat de jongere zijn eigen leerdoelen kan stellen. →
Telefonisch contact afgewisseld met face to face (beschikbaar zijn telefonisch en via WhatsApp) →
- Niet alleen motiveren richting werk, school en/of participatie, maar ook tot zelfontwikkeling →
- Mogelijkheid voor gespecialiseerde consulenten. Consulenten die bijv. gespecialiseerd zijn in klanten met ASS, LVB, suïcide enz.

Benadering 1^e contact en vervolgens gehele traject

BENADERING:

Zoekperiode (1^e 4 weken)

- Ook begeleiding (face to face of telefonisch) tijdens de zoekperiode zodat klanten eventueel geen uitkering aan hoeven vragen.
- Trainingen aanbieden over het schrijven van sollicitatiebrieven en cv.

2^e GESPREK

- Eigen regie en inspraak bij Plan van aanpak (onder andere door keuzes te bieden) (gedurende zoekperiode en in overleg).
- De leerdoelen worden samen met de jongere opgesteld. Naast het formuleren van een doel, worden kleine, concrete subdoelen geformuleerd (kleine stapjes)
- Testen aanbieden
- Plan van aanpak ook mailen naar de klant
- Ontwikkelen realiteitszin bij cliënt
- Bevorderen intrinsieke motivatie

VERLOOP
• <i>Maatwerk; communicatie en (frequentie) afspraken in overleg, maar gemiddeld 1x per maand face to face. Verder ook via WhatsApp en telefonisch contact.</i> • <i>Indien nodig met de jongere meegaan naar afspraken en sollicitatie-gesprekken</i> • <i>Bij vervanging van consulent zorgen voor goede communicatie en overdracht.</i>
NAZORG
• <i>Contact na uitstroom, drie maanden met mogelijkheid tot (meerdere keren) verlenging. In het kader van preventie jongeren eventueel langere periode volgen</i> <i>In de literatuur en ook uit de focusgroepen komt frequent en langdurig contact (ook na het traject) als werkzaam element naar voren. Het staat nu ook in de werkwijze, maar hoe moet dit contact na uitstroom eruit zien (face to face, telefonisch, WhatsApp)?</i> • <i>Contact en belangstelling na uitstroom in de vorm van een appje hoe het gaat, of er nog hulp nodig is en of de consulent nog wat kan betekenen voor de klant.</i> • <i>Benoemen welke mogelijkheden er zijn m.b.t specifieke begeleiding of mogelijkheden waar je terecht kunt met bepaalde vragen. Dit geldt ook wanneer nazorg afloopt.</i> • <i>6 maanden na het beëindigen van de nazorg een appje sturen met de vraag of alles nog steeds goed loopt.</i>

Het betrekken van het netwerk

Dit punt staat nu in de toolbox, maar uit de literatuur komt het als een belangrijk werkzaam element naar voren. Wellicht overwegen om deze een plek in de standaard werkwijze te geven? Standaard zou kunnen zijn dat er gevraagd wordt naar het netwerk en de functie hiervan en het daadwerkelijk inzetten van het netwerk in de toolbox.

Het inzetten van peers, het hebben van een rolmodel/voorbeeld, maar ook het betrekken van de ouders hoort hierbij.

4.4 Intermezzo; de coronapandemie

Kort na het 8^e leernetwerk van 10 maart, ontstond een volstrekt nieuwe, onverwachte situatie: Nederland in lockdown. Ook consulenten werken zoveel mogelijk vanuit huis, worden ingezet bij andere werkzaamheden, zoals de uitvoering van TOZO⁹ en TOGS¹⁰ en er kan nauwelijks nog worden

⁹ TOZO; Tijdelijke Overbruggingsregelingen Zelfstandig Ondernemer.

¹⁰ TOGS: Tegemoetkoming Ondernemers Getroffen Sectoren COVID-19

doorverwezen naar trajecten. Het vervolg van de leernetwerkbijeenkomsten, het testen van de ontwikkelde prototypes kwam stil te liggen. In overleg met alle betrokkenen is in de onduidelijke en onzekere situatie besloten om de bijeenkomsten – drie bijeenkomsten in het voorjaar - vooraleerst op te schorten tot 1 september. Kort voor die tijd is wederom overleg geweest en is besloten om een doorstart te maken met de leernetwerken en de drie bijeenkomsten online te organiseren gedurende het najaar van 2020.

4.5 Doorstart, doorontwikkeling

Leernetwerk 9: 1 september 2020

Na een periode van 5 maanden is er een doorstart gemaakt met het leernetwerk. In de tussentijdse periode heeft het testen van het prototype en de doorontwikkeling ervan stilgelegen.

In leernetwerk 9 is de nieuwe, op dat moment actuele werksituatie verkend en is gekeken welke middelen de consultants in de afgelopen 'corona-periode' hebben ingezet. Door de consultants zijn nieuwe manieren van online werken ontdekt. Deze bieden mogelijkheden en geven beperkingen. De verschillende vormen van werken zijn vastgelegd en er is in en met het leernetwerk onderzocht of de ontwikkelde prototypes een aanpassing nodig hebben. De conclusie luidt dat dat niet hoeft.

De nieuwe manier van werken, online, lijkt wel op gespannen voet te staan met het werken met kwetsbare doelgroepen. Een deel van deze groep jongeren kan goed overweg met online contact, een ander deel wordt er angstig van. Weer een ander deel heeft zelf niet de middelen om hulp op afstand te ontvangen zoals goede wifi of een goed abonnement voor onlineverbindingen.

Online werken wordt vooral gedaan via mail en WhatsApp. In het leernetwerk komt als aandachtspunt naar voren: tools voor online werken, zoals een AVG proof online middel. Zo blijkt Teams voor jongeren niet altijd bereikbaar te zijn. De consultants brengen naar voren dat ze WhatsApp gebruiken, maar dat het onvoldoende veilig is. Ook kan beeldbellen als indringend worden ervaren door jongeren, en als een aantasting van de privacy.

Besproken is verder of en hoe de gemeenten dezelfde formulieren kunnen gebruiken. De drie gemeenten hebben verschillende formulieren voor het plan van aanpak (PVA), persoonlijk actie plan (PAP) en de intake. Er is gekozen om toch niet met een eenduidige PVA of PAP te werken. Consultants geven aan dat de werkdruk hoog is en dat een dergelijke aanpassing onderzoek en inzet vraagt, die nu niet geleverd kan worden.

Het thema veiligheid is verder ook aan de orde gekomen in relatie tot corona en gezondheid en in relatie tot het maken van afspraken buiten de organisatie, zoals in een park.

Het plan waarmee leernetwerk 8 in maart 2020 afsloot, om de prototypes te testen met zes jongeren en daarnaast het N=1 onderzoek uit te voeren, is niet haalbaar gebleken voor consultants in de nieuwe situatie met corona. In het leernetwerk wordt een aangepast plan gemaakt, waarbij het testen van het prototype wordt beperkt tot 2 jongeren vanuit de nieuwe instroom en 1 jongere vanuit de oude instroom. Ook kan de N=1 hiervoor worden ingezet.

Daarnaast zullen de consultants de nieuwe ervaringen met de nieuwe middelen die ze inzetten noteren, zodat die kunnen worden besproken en waar nodig kunnen worden toegevoegd aan de toolbox.

Inbreng vanuit onderzoek

Vanuit het onderzoek zijn de belangrijkste elementen uit interviews met twee gemeenten ingebracht. In de projectgroepvergadering is gevraagd om deze twee gemeenten in het onderzoek te betrekken omdat zij er een specifieke benaderingswijze en werkwijze op nahouden.¹¹

Inbreng vanuit onderzoek voor bijeenkomst leernetwerk 9

Topics verkregen uit interviews met twee andere gemeenten

Er zijn interviews met twee gemeenten gehouden over hun werkwijze. In onderstaande topiclijst zijn onderdelen opgenomen die deze gemeenten (deels) anders aanpakken dan hoe we dit nu in het prototype hebben staan. Onderstaande topics bieden mogelijkheden voor aanvullingen in het prototype.

Gemeente A

1. *Er is een samenwerking tussen RMC Trajectbegeleiding en een werkscholingscoach, er is één aanspreekpunt. De gemeente voert de participatiewet op afstand uit.*
2. *Indien nodig wordt eerst urgente problematiek opgelost. Dit gebeurt in combinatie met een traject en eventueel met andere partijen → één integraal plan (meerdere plannen, maar op elkaar afgestemd)*
3. *Natraject; zowel na uitstroom naar werk of school is nog een tijd contact, afhankelijk van wat nodig is voor de jongere.
Bij uitstroom naar school gaat dit via RMC en bij uitstroom naar werk via een jobcoach. Ook is er na het behalen van een startkwalificatie nog een jaar contact.*

Gemeente B

4. *Gemeente B is vijf dagen per week telefonisch bereikbaar en heeft daarnaast vier middagen in de week een open inloop (zonder afspraak) voor jongeren van 18 – 27 jaar.*
5. *Jongeren kunnen zich vanaf 17 jaar en 9 maanden aanmelden.*
6. *Het jongerenteam bestaat uit consultants, waarvan een deel in dienst is van de gemeente en een deel gedetacheerd is naar de gemeente. Alle collega's brengen een specialisme mee. Variërend van schuldhulpverlening tot re-integratie, van LVB tot GGZ problematiek. Dat maakt de kennis van het team veelzijdig.*
7. *Er wordt gebruik gemaakt van de methode Mobility Mentoring. Belangrijke punten die de gemeente hier zelf uit filtert, zijn: meer begeleiding, zo vaak contact als nodig is en op een manier die nodig is (fysiek, via WhatsApp, telefonisch), kleine stapjes zetten en stressvrije dienstverlening.*

¹¹ De meer uitgebreide resultaten staan in hoofdstuk 6 van deel II.

8. *Bij grote problemen wordt er een casuïstiek overleg gepland waarbij de casus wordt besproken en afgesproken wordt wie wat doet.*
9. *Ketenpartners of interne partners kunnen een jongere aanmelden via de aanmeldbox. Dit is een e-mailadres.*

De inbreng van de onderzoekers met de bovenstaande topics, is online besproken in het leernetwerk. In de chat konden de consulenten aangeven welk onderdeel van de resultaten hen aanspreekt. Vervolgens is gestemd om tot een top 3 te komen. Bijna alle topics, behalve de frequente open inloop, hebben waardering gekregen bij de stemming. Bijzondere waardering is gegeven aan de punten 6 en 9 van de inbreng (6: inzet jongerenconsulenten met een bepaald specialisme, en 9: aanmelding door partners via aanmeldbox). De inzet van specialistische specialisme is opgenomen in de toolbox. Niet alle punten zijn nog opgenomen in het prototype. Die onderwerpen kunnen bewaard worden om eventueel aan het handelingswijze toe te voegen, bijvoorbeeld bij de implementatiefase.

Leernetwerk 10: 6 oktober 2020

In leernetwerk 10 is de eerste, aangepaste testfase van het prototype geëvalueerd en is de inbreng vanuit de N=1 studie besproken. Ook dit leernetwerk vond online plaats.

Via de chat is een aantal evaluatievragen gesteld. In viertallen zijn vervolgens ervaringen uitgewisseld en opgehaald.

De consulenten hebben circa één à twee keer geoefend met het prototype. Dit was voornamelijk telefonisch. Er zijn niet of nauwelijks live gesprekken geweest waarin het prototype is toegepast. De consulenten geven aan dat de werkdruk hoog is. Daarnaast voert een aantal consulenten geen intakes meer uit door veranderde werkomstandigheden en taken door de coronamaatregelen.

De consulenten hebben besproken of, en zo ja, wat toegevoegd kan worden aan het prototype. Daaruit komt naar voren dat een online tool voor het digitaal activeren van de jongeren een goede toevoeging is aan het prototype. Bovendien concludeert het leernetwerk dat de focusgroepbijeenkomst met jongeren daarover mogelijk relevante informatie kan opleveren.

Als aandachtspunt of kritische noot op het prototype is niemand iets tegengekomen. Consulenten ervaren het prototype als compleet.

Na het laatste leernetwerk hebben de onderzoekers een online focusgroep gehouden met vijf klanten van drie gemeenten over online begeleiding.¹²

Aanvullingen vanuit de resultaten zijn door de onderzoeker toegevoegd aan de toolbox.

Verder is er besproken hoe er de volgende keer geoefend kan worden met het prototype. Een consulent heeft een format gemaakt waarbij de interventies/acties die zijn uitgevoerd door de consulent kunnen worden aangekruist.

¹² De meer uitgewerkte resultaten zijn opgenomen in paragraaf 5.4 van deel II.

Inbreng vanuit onderzoek

Vanuit het onderzoek is een update gegeven van de resultaten uit de N=1 studie.

Inbreng vanuit onderzoek voor bijeenkomst leernetwerk 10

Update gebruik van resultaten uit de N=1 studies.

In het afgelopen leernetwerk van 1 september is gevraagd naar een update van de N=1 studie. In dit schrijven volgt daarom enige informatie over het proces en doel van de N=1 en wat er met de resultaten is en wordt gedaan.

Bij de N=1 studie wordt de handelingswijze van de consulent en te beogen doel gemonitord aan de hand van één of twee klanten. Doel van de N=1 in fase 1 van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de huidige werkwijze van de consulenten om jongeren te laten uitstromen naar school of werk. Naast de N=1 leveren ook de focusgroepen, leernetwerken, informatie uit literatuur en andere bronnen input voor de huidige werkwijze. Daarnaast dienen de verkregen resultaten als input voor de ontwikkeling van het prototype. In fase 2 (die start met het “experimenteren” van het prototype) vindt de doorontwikkeling van het prototype plaats. Hiervoor wordt ook de N=1 ingezet. Bij de N=1 heeft de onderzoeker na ieder contact dat de consulent met de klant heeft gehad, een gesprek met de consulent om inzet en doel van de handelingen te monitoren.

In fase 1 hebben de onderzoekers in leernetbijeenkomst 5 (10-12-2019) de eerste resultaten van de N=1 studie ingebracht. De huidige handelingswijze van de (toen zes) consulenten zijn in kaart gebracht in acties die de consulenten tijdens hun contact met een klant hebben uitgevoerd. Uit deze eerste analyse van de eerste gesprekken met de consulenten, is gebleken dat consulenten veel werk verrichten en dat de consulenten acties en interventies inzetten die tot de werkzame elementen behoren.

Vanuit de eerste resultaten hebben de consulenten in het leernetwerk een aantal handelingen in het, eveneens door de consulenten ontwikkelde, interventieschema aangevuld. Op die manier zijn die “acties” van de huidige werkwijze vanuit de N=1 studies terecht gekomen in het prototype.

Dit zijn bijvoorbeeld de volgende acties/interventies:

- Doorverwijzen naar coach om meer grip op omstandigheden te krijgen waardoor er meer actiebereidheid ontstaat bij klant.
- Back to school.
- Medeleven tonen.
- Motivatie cliënt checken.
- Test aanvragen bij externe organisatie.
- Het proces in kleine stapjes zichtbaar maken voor de klant.
- Handhaving als interventie inzetten met als doel te activeren.

Vervolgens hebben de onderzoekers de handelingen/activiteiten die uit de N=1 studies naar voren zijn gekomen wat aangescherpt en geprobeerd te koppelen aan de werkzame elementen van Movisie (zie daarvoor eventueel de infographic “wat werkt bij succesvol toeleiden van jongeren naar werk” in leernetwerk 2). Op deze manier wordt inzichtelijk welke werkzame elementen vanuit de literatuur in meer of mindere mate door de consulenten in de huidige werkwijze worden toegepast (zie bijgevoegde figuur). De eerste resultaten daarvan zijn ingebracht in leernetwerk 7. In leernetwerk 7 zijn vooral op basis van de N=1 analyse drie werkzame elementen ingebracht die in de huidige werkwijze en in het ontwikkelde prototype tot dan toe niet, of niet helemaal, terugkwamen. De onderwerpen die op deze manier naar voren zijn gekomen zijn:

- **Stress sensitieve benadering** (verlagen stressniveau). Door jongere actief naar stressniveau te vragen en wat met voorrang opgelost dient te worden, kleine concrete doelen stellen, vieren en benoemen van successen, geen hoge verwachtingen en eisen, veilige basis met frequent contact en bereikbaar op vraag jongere.
- **Nazorg** (Dit heeft relatie met opbouwen van vertrouwen, wat een belangrijk werkzaam element is. Een van de aspecten die bij het vertrouwen een rol speelt is langdurig contact; ook na het re-activeringstraject).
- **Betrekken en ondersteunen netwerk** (actief betrekken en ondersteunen van het netwerk, inzet van peers als positief rolmodel en/of coaches, buddy's of mentoren).

Deze drie beschreven punten dienen als input om het prototype naar inzicht van de consulenten in de leernetwerken aan te passen. Op basis van de ingebrachte punten, zijn elementen van nazorg iets uitgebreider in de werkwijze opgenomen en het (betrekken van het) netwerk in de Toolbox.

Door continu de werkwijze van de consulenten met de N=1 studies te monitoren kunnen steeds meerdere elementen aan het prototype toegevoegd of verwijnd worden. Dat gebeurt ook in fase 2, de zogenaamde test-fase.

FASE 2. *

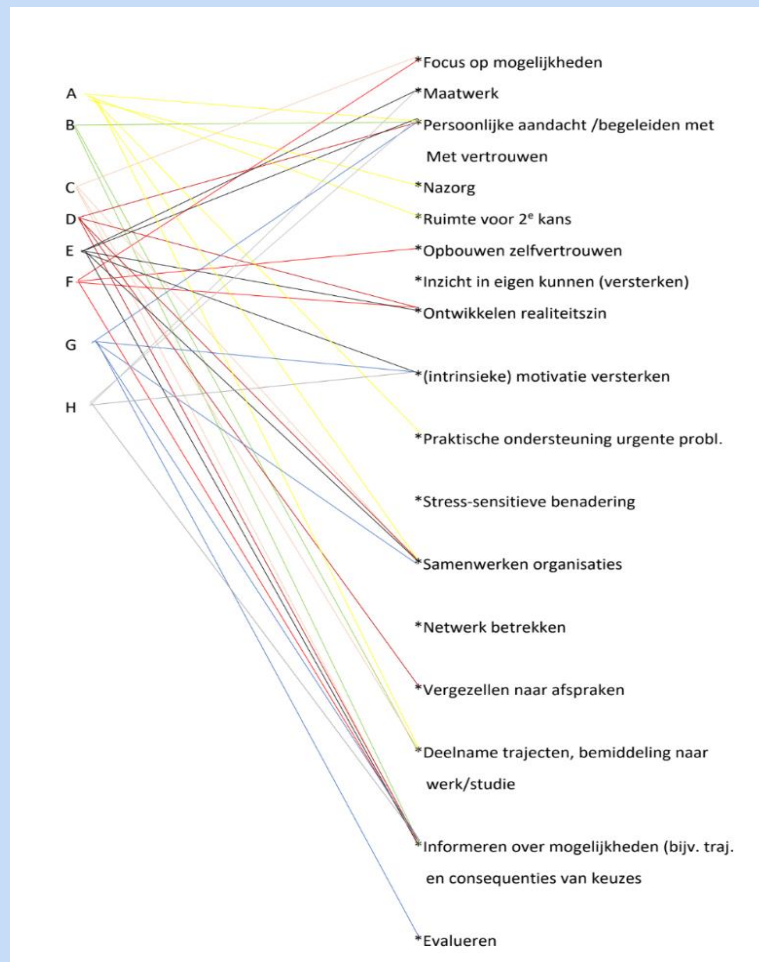
In de tweede fase experimenteren de consulenten met de prototypes die zijn ontwikkeld in fase 1. In fase 2 wordt het prototype doorontwikkeld. Dit wordt gedaan door consulenten te volgen met de N=1 methode, focusgroepen te organiseren en het voortzetten van het leernetwerk. De bedoeling is om in cycli de handelingswijze, indien nodig, aan te scherpen.

Momenteel zijn de onderzoekers bezig om de resultaten uit de N=1 van fase 1 in een overzichtelijk schema te zetten. Als er meerdere gesprekken met de consulenten hebben plaatsgevonden, kan een nadere analyse in fase 2 nog plaatsvinden om de werkzaamheid van de ingezette acties te evalueren. Dit kan eveneens als input dienen om het prototype (cyclisch) bij te stellen.

**NB. Deze fase is uiteindelijk door de coronamaatregelen ingekort en onvoldoende uitgevoerd.*

Overige ervaringen:

Sommige consultants geven aan dat de regelmatige N=1 gesprekken over de werkzaamheden, doelen en output hen inzicht geeft in hun eigen (cyclisch en methodisch) handelen. De N=1 is in de praktijk niet alleen een onderzoeksinstrument, maar juist ook een evaluatie-instrument.



In het leernetwerk zijn de uitkomsten van de N=1 studies naast het prototype gelegd. De taal is niet hetzelfde, maar inhoudelijk blijken de uitkomsten overeen te komen. Er is een onderdeel uit de ingebrachte resultaten dat wordt toegevoegd aan de toolbox, namelijk “vergezellen naar afspraken”.

Leernetwerk 11: 20 oktober 2020

In een extra ingelaste online-bijeenkomst van het leernetwerk is aanvullende informatie ingebracht vanuit de literatuur. In dit leernetwerk stond de inbreng vanuit het literatuuronderzoek centraal over de werkzame elementen voor uitstroom bij specifieke doelgroepen. Op verzoek van het leernetwerk heeft

een van de onderzoekers een online-presentatie gegeven over “wat werkt voor de doelgroepen jongere statushouders, jongeren met een licht verstandelijke beperking en jongeren met een Autisme Spectrum Stoornis”¹³. De toolbox is door het leernetwerk met een aantal punten aangevuld. Zo wordt meer specifiek beschreven hoe het netwerk wordt ingezet en heeft ervaringsdeskundigheid een duidelijkere plek gekregen. Daarnaast heeft de onderzoeker de toolbox bij de doelgroepen nader aangevuld vanuit de literatuur. Dit is gedaan op verzoek van het leernetwerk.

Leernetwerk 12: 3 november 2020

Het laatste leernetwerk stond vooral in het teken van evaluatie, afronding en van de borging van de ontwikkelde producten. Bij deze laatste bijeenkomst hebben de consulenten gevraagd om de senior consulent van het jongerenteam van gemeente Leeuwarden te laten aansluiten, in verband met de borging in de organisatie. De uitkomsten over de borging of implementatie van de ontwikkelde producten worden vermeld bij de aanbevelingen in hoofdstuk 6.

In leernetwerk 12 is daarnaast stilgestaan bij de testfase en de ervaringen van de consulenten met het werken met de prototypes. Door het samenvallen van de testfase met de lockdown en andere coronamaatregelen is deze anders verlopen. Er is een maand geprobeerd te werken met checklijsten die zijn ontwikkeld in leernetwerk 11, maar door de veranderde werksituatie als gevolg van de corona is de testfase nauwelijks mogelijk geweest.

¹³ De uitgebreide resultaten zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van deel II.

5 De in het leernetwerk ontwikkelde handelingswijze

In dit hoofdstuk is de handelingswijze weergegeven die is ontwikkeld in de leernetwerken.

De handelingswijze die in de leernetwerken door consulenten is ontwikkeld, bestaat uit een stroomschema en een werkwijze waarvan een toolbox onderdeel uitmaakt.

Het **stroomschema** gaat over de stappen die gezet worden vanaf het moment dat de jongere zich meldt voor een uitkering tot uitstroom naar school of werk. De **werkwijze** is de inhoudelijke werkwijze waarin interventies en houdingsaspecten beschreven staan die de consulenten inzetten en toepassen bij de begeleiding van jongeren. De werkwijze is ingedeeld aan de hand van een aantal chronologische fasen: voorafgaand aan het traject, eerste gesprek, zoekperiode of eerste vier weken, tweede gesprek of plangesprek, verloop en nazorg.

De **toolbox** bestaat uit een verzameling van tools die ingezet kunnen worden op verschillende momenten in de begeleiding, maar die geen onderdeel zijn van de standaard werkwijze. De consulenten kunnen er al dan niet voor kiezen om deze in te zetten op een bepaald moment. De consulenten kunnen zo maatwerk leveren. Op deze manier is door consulenten zelf tevens een oplossing gezocht en is recht gedaan aan de verschillen in werkwijzen tussen de gemeenten.

Als **basismethodieken** bij de handelingswijze hebben de consulenten gekozen voor motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht coachen en de stress-sensitieve benadering.

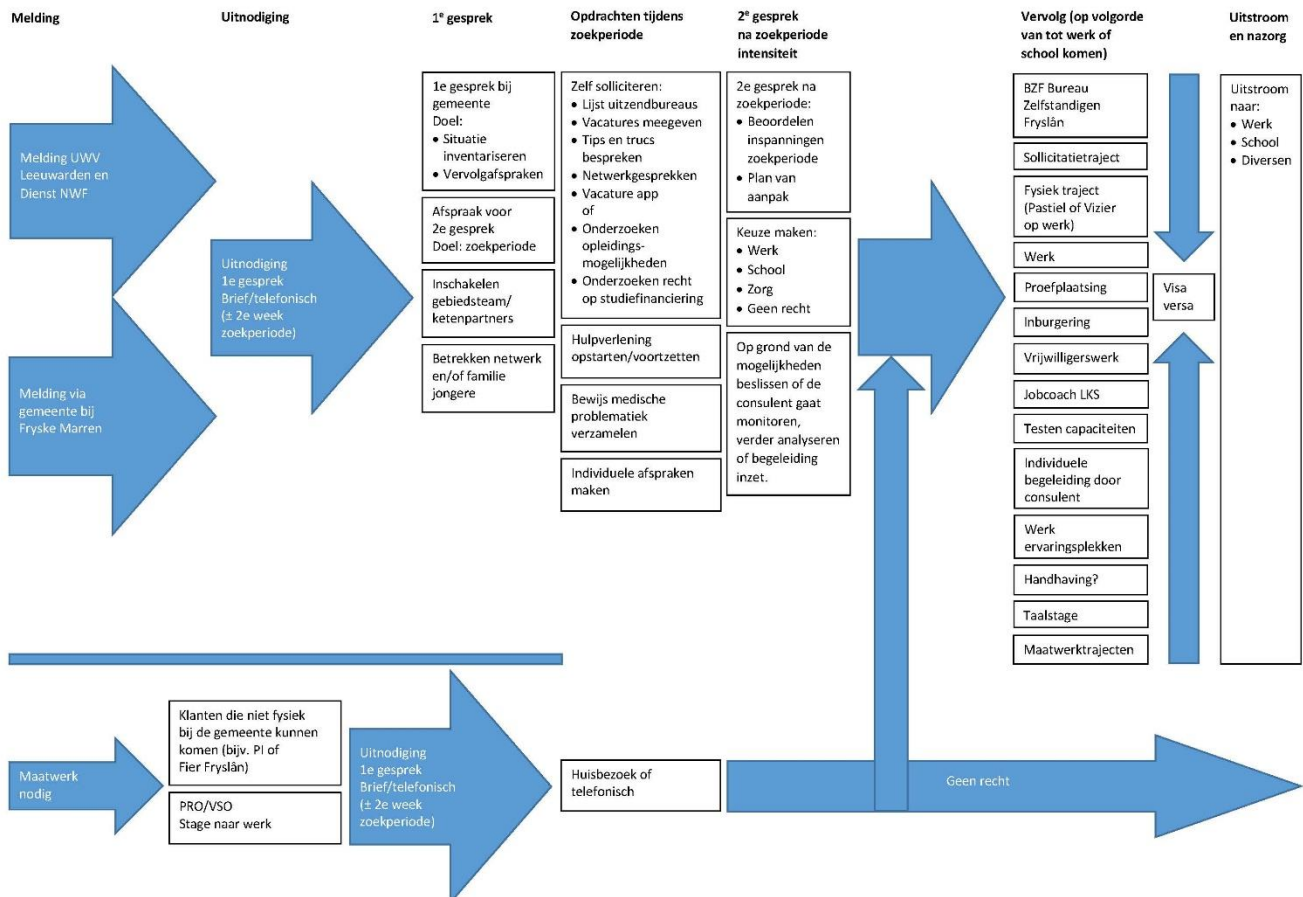
Handelingswijze voor consulenten bij de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar school of werk

Toelichting

De handelingswijze bestaat uit een stroomschema, een werkwijze en een toolbox. De basismethodieken bij de handelingswijze zijn motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht coachen en stress-sensitieve benadering.

De handelingswijze is ontwikkeld door consulenten van drie gemeenten in leernetwerkbijeenkomsten op basis van activiteiten en interventies die in de leernetwerkbijeenkomsten zijn verzameld. De leernetwerken zijn gevoed vanuit een continue input van onderzoek onder jongere klanten, voormalig klanten en gemeenten, N=1 studies en literatuur.

Stroomschema bij de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar werk of school



Basismethodieken

Oplossingsgericht coachen

Oplossingsgericht coachen is een effectieve benadering waarbij niet het probleem maar de oplossing als vertrekpunt wordt gekozen.

Er worden een aantal simpele en doeltreffende regels gehanteerd in het oplossingsgericht coachen:

- Laat alles dat goed gaat, met rust
- Als iets niet werkt, doe het dan anders
- Als iets werkt, pas het dan vaker toe

Oplossingsgerichte coaches, of consultants, gaan op zoek naar alles wat al goed werkt en onderzoeken welke mogelijkheden er al zijn om vervolgens de processen te bevorderen die deze positieve krachten versterken.

Het gaat erom dat er gebruik gemaakt wordt van de eigen hulpbronnen.

In de coachingsgesprekken wordt ook onderzoek gedaan naar de gewenste toekomst. Gesprekken over de toekomst maken levendigheid, enthousiasme en hoop los. Het gebruik van de basisregels en een focus op de hulpbronnen en de toekomst, maken de weg vrij voor een positieve en pragmatische manier om vooruitgang te boeken.

Voor meer informatie over oplossingsgericht werken en coachen:

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-oplossingsgericht-werken-in-sociaal-werk.pdf>

Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is een effectieve methode om mensen te coachen, begeleiden. De basishouding waarin aandacht is voor de volgende vier elementen is fundamenteel:

- Samenwerken, cliënt en coach¹⁴ werken samen als partners
- Ontlokken, de reden voor verandering wordt aan de cliënt ontlokt
- Aanvaarden, de cliënt mag zijn wie hij is, de cliënt mag ook de hulp weigeren.
- Compassie, het welzijn van de ander staat voorop

De coach zal vanuit deze basishouding werken aan de stappen die passen in de motiverende gespreksvoering om iemands motivatie en bereidheid tot verandering uit te lokken. In de eerste fase staat het ontwikkelen van de motivatie om te veranderen centraal. In de tweede fase staat het ontwikkelen van een veranderplan centraal. Voor meer informatie over motiverende gespreksvoering: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-motiverende-gespreksvoering.pdf>

Stress-sensitieve benadering

De stress-sensitieve benadering is een benadering waarbij rekening wordt gehouden met het stressniveau van de cliënt. In de coaching of begeleiding wordt geprobeerd het stressniveau van de cliënt te verlagen, maar in ieder geval niet verder te verhogen.

De stress-sensitieve benadering werkt door:

- De cliënt te bevragen of deze stress ervaart en welke situatie volgens de cliënt met voorrang dient te worden opgelost.
- Kleine en concrete leerdoelen opstellen waarbij beloningselementen worden ingebouwd en successen worden benoemd en gevierd.
- Geen hoge verwachtingen en eisen te stellen.
- Een veilige basis bieden met frequent contact en bereikbaar zijn op momenten dat de cliënt de coach/begeleider nodig heeft.

Bij de stress-sensitieve benadering wordt ook gebruik gemaakt van motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte coaching. Voor meer informatie over stress-sensitieve benadering:

<https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2018/02/Kennisinuitvoering.rapport.pdf?x57557>

Daarnaast is in 2020 een boek verschenen over stress-sensitief werken in het sociaal domein met praktische handvaten voor hulp- en dienstverleners:

<https://www.springer.com/gp/book/9789036824323>

Werkwijze



Dit betekent dat deze stap/ interventie van toepassing is in alle volgende fasen van de werkwijze



Dit betekent dat deze stap/ interventie van toepassing is in alle vorige fasen van de werkwijze

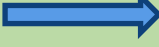
¹⁴ Daar waar cliënt of coach staat, kan ook jongere en consulent worden gelezen.

VOORAF

Intakeformulier en vragenformulier bij dit prototype voor alle gemeenten verschillend

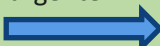
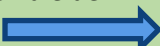
- Benoemen rechten en plichten
(Uitnodigingsbrief **-zonder intakeformulier-**, website)

AFSTEMMING:

- Contact ketenpartners (optioneel) 
(vóór het 1^e gesprek, soms al voor de aanmelding en bij nagesprek en crisissituatie)
- Interne contacten onderhouden (inkomen) 
- Relatiebeheer ketenpartners 
contact PRO/VSO scholen en RMC
- Verzamelen van school- en arbeidsverleden (Suwinet)
- Inschatting zoekperiode 
Inschatting belemmeringen. Dit gaat o.a. via intuïtie, onderzoek, raadplegen ketenpartners (na toestemming). Observatie verbaal en non-verbaal gedrag (veranderingsgeneigdheid, veranderingsbeweging en mate van angst die dit oproept)

1^e GESPREK

BESPREKEN:

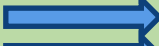
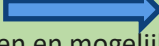
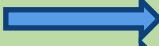
- Individuele Intake/voorlichting face to face met uniform intakeformulier
- Uitleg proces (waar en met wie contact en verwachtingen)
- Consulent stelt zich voor en geeft uitleg over zijn/ haar rol
- Aandacht voor persoonlijke situatie jongere (o.a. urgente problemen eerst oplossen) 
- Zijn er mensen in het netwerk die zich zorgen maken om de jongere of die van betekenis kunnen zijn? 
- Zijn er mensen die belemmeringen zien of ervaren die de jongeren niet ervaart? 
- Afspraken m.b.t. de te nemen acties in de zoekperiode.
Jongere attenderen op doorzetten aanvraag binnen 5 werkdagen na einde zoekperiode

DOEN:

- Begeleiden bij 1^e stappen praktische zaken (helpen contact te leggen met iemand die verder hulp kan bieden)
- Proces van begeleiden visueel maken
- Jongere keuzes bieden (zie Toolbox voor extra mogelijkheden).
De jongere op de hoogte brengen van de verschillende mogelijkheden/opties

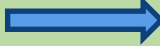
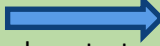
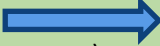
- In geval van No Show actief contact maken met jongere middels WhatsApp/ telefoon en mail
- Bij uitblijven van contact met de jongere, de jongere overdragen naar bijvoorbeeld een wijkteam
- Afspraak maken voor 2^e gesprek over vier weken

HOE:

- Maatwerk
- Hoge frequentie en laagdrempelig contact 
- Interesse in dagelijks leven staat voorop. 
- Aansluiten bij belevingswereld van de jongere 
Versterken van zelfinzicht; inzicht in eigen wensen en mogelijkheden zorgt ervoor dat de jongere zijn eigen leerdoelen kan stellen 
- Telefonisch contact afgewisseld met face to face (beschikbaar zijn telefonisch en via WhatsApp) 
- Aansluiten bij behoefte jongere 
Keuzes voor hoge of lage frequentie van contact hangt o.a. samen met vermijding, onvoldoende motivatie, gunfactor (hoog frequent contact) en onzichtbare klanten, parallel lopende begeleiding, of mensen die niet met problematiek aan de slag kunnen (laag frequent contact)
- Inbrengen ervaringsdeskundigheid 
(Door consulent; van zichzelf of verhalen van andere cliënten, jongeren)

Benadering 1^e contact en vervolgens gehele traject

BENADERING:

- Focus op relatieopbouw  en 
(door te richten op positieve, koersen op succesverhaal.
Mondeling en educatie over de voordelen van positief gedrag)
- Risico op falen voorkomen, zodat successen kunnen worden behaald  en 
(kans op falen; te hoge verwachtingen, faalangst, stress, psych, negatief zelfbeeld, onvoldoende steun systeem)
- Toekomstgericht werken (bij intake en bij vervolg) 
(Vragen naar toekomstperspectief, waar wil de jongere naartoe)
- Keuzevrijheid geven en aanspreken op verantwoordelijkheid voor keuzes en afspraken 
(Ook tijdens de voorlichting en intake)
- Motivatie cliënt checken 
(NB. Motivatie versterken is werkzaam element)

- Gelijkwaardigheid
(via persoonlijk contact, inleven persoon en context, respecteren, grenzen aangeven, medeleven tonen, oordeelvrij) 
- Positief focussen
(kijken wat werkt, navragen behaalde resultaten) 
- Complimenteren
(jongeren hebben weinig succesinzicht, daarom belangrijk te complimenteren zodat jongeren stappen van groei zien) 
- (NB. *Gelijkwaardigheid (cultuursensitief) zou hier ook onder gebracht kunnen worden; zie laatste punt hierboven).*

Zoekperiode (1^e 4 weken)

- Gedurende zoekperiode (WhatsApp, telefonisch, face tot face) contact, in het kader van relatie opbouw vinger aan de pols houden. Over en weer contact over mogelijke vacature of opstellen van cv. Mogelijk hoeft er geen uitkering te worden aangevraagd.

2^e GESPREK

PVA (plan van aanpak) en PAP (persoonlijk actieplan) alle gemeenten gebruiken eigen format

- Eigen regie en inspraak bij plan van aanpak (onder andere door keuzes te bieden) (gedurende zoekperiode en in overleg)
- Beoordelen zoekperiode
- Bewijsstukken zoekperiode in kaart brengen
- De leerdoelen worden samen met de jongere opgesteld
Naast het formuleren van een doel, worden kleine, concrete subdoelen geformuleerd
- Plannen van de jongere samen met de jongere toetsen aan de realiteit
- Aansluiten en/ of bevorderen intrinsieke motivatie
- Tijdens dit gesprek wordt de keuze gemaakt voor school, werk, zorg of geen recht op begeleiding
- Format voor plan van aanpak gecombineerd met individueel persoonlijke actieplan
- Plan van aanpak ook mailen naar de klant

VERLOOP

- Afspraken nakomen en zorg dragen voor de communicatie
- Bij niet nakomen van afspraken kan handhaving worden ingezet
- Jongere helpen/herinneren aan afspraken middels mail en WhatsApp
- Zowel contact met jongerenconsulent, inkomen en handhaving (vanaf 1^e contact moment)
- Indien nodig met de jongere meegaan naar afspraken en sollicitatie-gesprekken

- Monitoring is maatwerk: regelmatig contact. Frequentie afspraken in overleg. Gemiddeld 1 keer per maand face to face. Daarnaast mogelijkheid tot contact via WhatsApp en telefonisch contact
- Bij regie van een behandeling/andere hulpverlening is de richtlijn 1 keer per drie maanden. Bereikbaar zijn bij zorgsignalen voor zowel jongere als hulpverlener
- Bij werk: bereikbaar zijn bij zorgsignalen voor zowel jongere als werkgever
- Bij vervanging van consulent zorgen voor goede communicatie en overdracht

NAZORG

- Contact na uitstroom, drie maanden met mogelijkheid tot (meerdere keren) verlenging. In het kader van preventie, jongeren eventueel langere periode volgen. Voornamelijk telefonisch en via WhatsApp. Wanneer nodig face to face.
- Jongere kan bij incidentele vraag contact met consulent opnemen m.b.t specifieke begeleiding of mogelijkheden waar je terecht kunt met bepaalde vragen.

Toolbox

In de toolbox zijn activiteiten of interventies opgenomen die naar keuze en afhankelijk van de (situatie van de) jongere door de consulent op maat kunnen worden ingezet.

Betrekken netwerk

(Gezin, familie, peergroup, hulp- en dienstverlening) en toestemming vragen aan jongere om dit te doen. De jongerenconsulent heeft een belangrijke taak m.b.t. signalering, aanjagen, verwijzen.

- Actief betrekken van het systeem door:
 - bredere support organiseren, met of zonder hulpverlening, daarvoor kan een netwerkplan worden gemaakt
 - systeem als geheel ondersteunen in samenwerking met bijv. gebiedsteam door een gezinsplan bij bijvoorbeeld multiproblematiek of langdurige werkloosheid in het systeem
- Actief betrekken van peers
 - Vergroot positief sociaal kapitaal
- Actief betrekken van betrokken hulp- en dienstverlening en/of een nauwe samenwerking met:
 - gebiedsteam - sociaal werker/vrijwilliger
 - school - mentor/ decaan/stagebegeleider
 - huisarts - praktijkondersteuner
 - ambulant begeleider, GGZ, mind-up, VNN

Aandacht voor persoonlijke omstandigheden

- | | |
|--|--|
| • Psychosociale problemen | Naar wijkteam, mogelijk indicatie WMO |
| • Financiële problemen | Naar wijkteam, mogelijk indicatie WMO |
| • Gezondheidsklachten | Huisarts of verwijzing bewegingscoach |
| • Verslavingsproblemen | Huisarts |
| • Psychosociale problemen met het vermoeden van onderliggende kwetsbaarheid zoals ASS, LVB | Specialistische coach of specialistische hulpverlening |
| • Taalachterstand | Combinatie werk en taalcursus; zie doelgroep statushouders |
| • Beperkt sociaal netwerk | Zie: betrekken netwerk |
| • Ontwikkelen sollicitatie vaardigheden | Externe partij of intern organiseren |

Test aanvragen

- | | |
|--|--------------------------------------|
| • Bij onduidelijkheid opleidingsniveau | Dilemmamanager.nl, eventueel via RMC |
| • Bij onduidelijkheid over talent en mogelijkheden | Dilemmamanager.nl, eventueel via RMC |
| • Bij onduidelijkheid over leerstijl | Dilemmamanager.nl, eventueel via RMC |
| • Bij onduidelijkheid over IQ | Huisarts voor verwijzing |

Maatwerk

- Een aantal jongeren heeft meer begeleiding nodig dan alleen het contact met de jongerenconsulent om hun kwaliteiten en mogelijkheden tot zijn recht te laten komen
- Inzet sport/bewegen met als doel het dagritme verbeteren en het verminderen van sociaal isolement
- Opdrachten inzet bewegen/sport
- Boost traject inzetten, een half jaar, twee contactmomenten in de week

Hiervoor kan de instrumentenkaart worden gebruikt (*link van gemeente Leeuwarden*)

Organisaties die genoemd zijn: Pluskwadraat, Lifemaster, Omrin Estafette, Stam -werk in goede banen-. Daarnaast zijn er nog veel meer organisaties in Friesland die specialistische begeleiding bieden.

Voorlichting

- Financiën
- Voorlichting BZF (Bureau Zelfstandigen Friesland)
- Voorlichting BSA (bindend studieadvies)

Contact met werk en aanleren van beroepsvaardigheden

Consulenten kunnen jongeren naar de volgende trajecten begeleiden en de consulenten houden contact met de betreffende organisaties:

- Vrijwilligerswerk
- Werkstage
- Proefplaatsing (gedurende 2 maanden)
- Dagbesteding of beschut werk
- Werkplek

Tools voor werken op afstand¹⁵:

- Online werken via Teams of nader in te kopen laagdrempelig AVG-proof platform.
- Alternatieve ontmoetingsplekken creëren zoals bijvoorbeeld een wandeling maken in het park of in de bibliotheek afspreken.
- Jongeren een brief sturen met een online afspraak wanneer direct online of telefonisch contact niet lukt.
- WhatsApp: Dit kan tussendoor blijvend ingezet worden.
- Mail: Dit is vergelijkbaar met WhatsApp, maar dan meer voor lange termijn zaken.
- Telefonisch contact: Dit moet vooral ingezet worden bij vragen die wat lastiger via de WhatsApp te beantwoorden zijn.

Doelgroepen

• Statushouders

- Maatwerk in de dienstverlening, cultuur sensitief werken.
- De taal leren in combinatie met praktijkervaring (dual trajecten).
- Het opleidingsniveau nagaan, praktijkervaring opdoen en vooraf oefenen met basisvaardigheden.
- Het vergroten van het sociale netwerk en inzet van ervaringsdeskundigen.
- Aandacht voor gezondheidssituatie en financiële zelfredzaamheid (signalering, voorlichting, toegankelijke hulp).

Meer informatie: <https://www.watwerktbij.nl/arbeidsparticipatie-statushouders/> en <https://www.movisie.nl/training/online-training-introductie-intercultureel-vakmanschap-sociaal-professionals-kis>

• Jongeren met een autisme spectrum stoornis:

- Maatwerk, onder andere gebruik maken van voorkeursmanieren van communiceren van de jongere.

¹⁵ Dit onderwerp is ontstaan tijdens de leernetwerkbijeenkomsten in coronatijd.

- De communicatie aanpassen door onder andere duidelijke, specifieke en precieze instructies, duidelijke structuur en verwachtingen en tijd geven voor het verwerken van informatie.
- Navragen en rekening houden met sensorische gevoeligheden.
- Stimuleren van de jongere om zich voor te bereiden op veranderingen.
- Het betrekken van ouders en ervaringsdeskundigen.

Meer informatie op: <https://www.werkwebautisme.nl/wp/wp-content/uploads/2019/03/WERKboek-hoofdstuk2.pdf>

- **Jongeren met een licht verstandelijke beperking**

- Afstemmen van het taalgebruik onder andere door eenvoudige taal, visualiseren, checken en voorstructureren.
- Inzetten van concrete ervaringen om te leren.
- Werken aan de relatie zodat zelfvertrouwen en motivatie wordt vergroot.
- Het betrekken van het netwerk.
- Het wegnemen van stress.
- Langdurige begeleiding, ook op de werkplek.

Meer informatie op: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-06/Wat-Werkt-bij-arbeidsactivering-personen-psychische-problematiek-of-verstandelijke-beperking040619.pdf>

Methodieken/benaderingswijzen

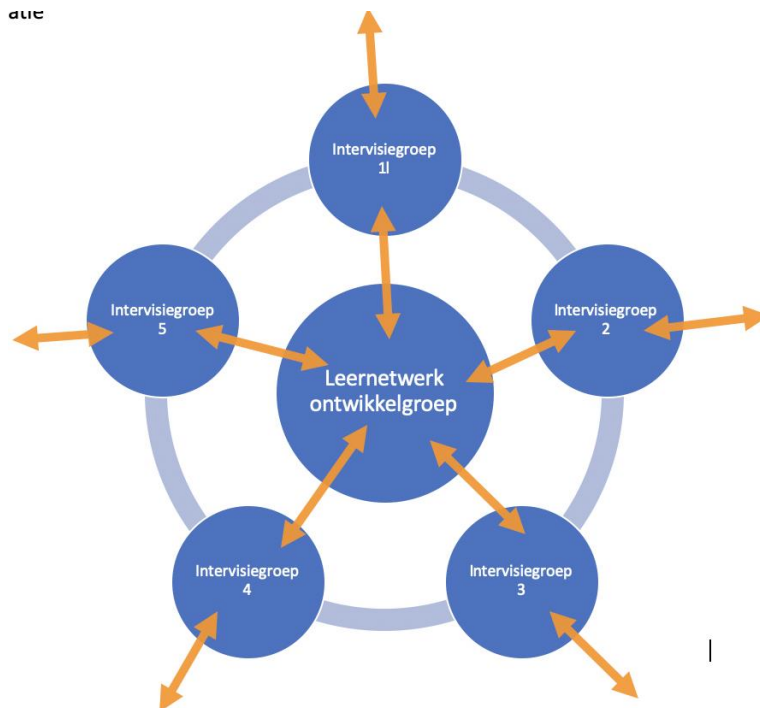
- Mobility-mentoring
- Provocatieve aanpak (confronteren vanuit verbondenheid) zowel bij intake als vervolg
- MEE training – LVB
- GGZ training (Youth Mental Health First Aid)
- Presentiebenadering
- QUEZ
- Appreciative Inquiry
- Gentle teaching.

6 Aanbevelingen

In dit onderdeel wordt een aantal aanbevelingen gegeven. Het zijn punten die uit de onderzoeken en/of het leernetwerk naar voren zijn gekomen en meer beleidsmatig van aard zijn en daardoor niet direct toepasbaar waren in de werkwijze.

1. **Implementatie professionele handelingswijze**
In het leernetwerk hebben de consultants samen en van elkaar geleerd en is gezamenlijk een professionele handelingswijze ontwikkeld om jongeren te begeleiden naar uitstroom. De consultants van het leernetwerk hebben in de laatste bijeenkomst, een aantal aanbevelingen gegeven voor het vervolg van hun ontwikkelde handelingswijze. Hierbij was ook de senior consultant van het jongerenteam van gemeente Leeuwarden aanwezig in verband met de borging in de organisatie. De consultants willen graag een bredere implementatie en doorontwikkeling van het product en een mate van continuering van het leernetwerk. Deze continuering is in lijn met de intentie die er bij aanvang van het ontwikkeltraject was. Voor de implementatie zijn vanuit het leernetwerk de volgende suggesties gedaan.
 - De ontwikkelde werkwijze zou nader vormgegeven kunnen worden in een soort boekje en deze kan gekoppeld worden aan de ontwikkelde toolbox. Dit kan zowel fysiek als digitaal worden vormgegeven. Dit “boekje” zou op de markt kunnen worden gebracht als een werkwijze voor jongerenconsultanten in klein stedelijke gebieden en plattelands-gemeenten. Het is hiervoor belangrijk om voor een goede productontwikkeling te zorgen en een vormgever te betrekken.
 - Facilitering door werkgever van organisatiestructuur voor intervisie-groepen en leernetwerk. Het doel hiervan is overdragen en ontwikkelen.
 - Dit kan in de bestaande structuur. Het leernetwerk zou een overkoepelend orgaan kunnen zijn waar deelnemers uit verschillende gemeenten samen komen. Het leernetwerk draagt zorg voor de toetsing en doorontwikkeling van de werkwijze.
 - Het leernetwerk komt jaarlijks twee keer bij elkaar. De samenstelling en vorm moet nader worden uitgewerkt.
 - Van elkaar leren door mee te kijken bij elkaars gesprekken en daarover in gesprek te gaan.
 - In de handelingswijze is een aantal elementen opgenomen die een aanvullende benaderingswijze vergen. De caseload zal hierop afgestemd dienen te worden. Dat geldt ook voor scholing.
 - Als voorbeeld: het inzetten van het netwerk van de jongere is een belangrijke helpende factor bij het begeleiden van kwetsbare jongeren naar uitstroom en daarom opgenomen in de handelingswijze. Wanneer dit vormgegeven wordt, zal dit bij aanvang van het proces meer tijd nemen. Mogelijk heeft dat invloed op de invulling van de caseload.
 - De scholing zal afgestemd moeten worden op de gekozen basismethodieken van de werkwijze. Dit kan een circulerend systeem zijn waarbij de

basismethodieken regelmatig worden bijgeschoold. Daarnaast is er een regelmaat nodig in het ophalen van kennis bij deskundigen en ervaringsdeskundigen.



Figuur 6.1. Implementatie model eclectische methodiek jongeren werk en school 2020

2. Uit het leernetwerk blijkt dat er een spanningsveld is tussen de grote caseload en wat de individuele begeleiding van kwetsbare jongeren vraagt. Het advies is daarom de caseload te verminderen waardoor er meer ruimte komt om de kwetsbare jongeren te begeleiden en de ontwikkelde handelingswijze te kunnen toepassen. Een minder grote caseload kan mogelijk in het begin meer kosten met zich meebrengen, maar de verwachting is dat de kosten op langere termijn lager zullen zijn. Een aanbeveling is een experiment te doen met een lagere caseload en daarbij de doorlooptijd te monitoren.
3. Niet alle digitale middelen die ingezet worden binnen de begeleiding van jongeren zijn AVG proof. Een aanbeveling is daarom om te onderzoeken welke AVG proof online omgeving gebruikt kan worden in de begeleiding van jongeren of mogelijk ontwikkeld kan worden voor de begeleiding van jongeren.
4. In het leernetwerk is aangegeven dat de jongeren hun aanmelding, om in aanmerking te komen voor een uitkering vanuit de P-wet, bij het UWV moeten doen. De consulenten van het leernetwerk geven aan dat

het voor (kwetsbare) jongeren logischer lijkt de aanmelding te doen bij de gemeente zelf, aangezien dit ook de organisatie is waar zij gedurende hun aanmelding en het verdere traject mee te maken krijgen. De aanmelding zelf is voor sommige jongeren al lastig genoeg en een aanmelding bij het UWV in plaats van bij de gemeente, kan meer onnodige verwarring opleveren bij (kwetsbare) jongeren. Een aanbeveling is om deze aanmeldingsprocedure te wijzigen naar een aanmelding bij de gemeente in plaats van het UWV.

5. De consultants hebben aangegeven dat jongeren regelmatig vragen hebben over informatie en regelgeving rondom opleidingen en DUO. Een app voor jongeren die weer naar school gaan met uitleg over bijvoorbeeld studiefinanciering en bindend studieadvies zou volgens hen helpend zijn hierbij. Een aanbeveling is om een app te ontwikkelen die informatie geeft over informatie en regelgeving omtrent opleidingen en DUO.
6. Bij het Wat werkt dossier van kwetsbare Jongeren van Movisie is een verbetertool gemaakt. Deze verbetertool is besproken in het literatuuroverzicht en is daarnaast ingebracht in het leernetwerk. Deze tool is bedoeld voor gemeentelijke en sociale professionals die meer inzicht willen krijgen in hoe zij hun aanpak om kwetsbare jongeren naar de arbeidsmarkt of onderwijs toe te leiden, kunnen verbeteren. Een aantal consultants van het leernetwerk heeft deze verbetertool gebruikt, maar het verdient aanbeveling om deze verbetertool breder in te zetten bij de consultants. Deze verbetertool kan door alle consultants gebruikt worden om inzicht te krijgen in de eigen aanpak en deze aanpak vervolgens te verbeteren. Het gebruik van deze tool kan ook inzicht geven in welke werkzame elementen van de werkwijze een consultant al beheerst en waar nog uitdagingen liggen aangezien veel elementen uit het Wat werkt dossier zijn opgenomen in de ontwikkelde handelingswijze.
7. In de focusgroep met klanten is naar voren gekomen dat de uitnodigingsbrief (en vervolgbrieven) met een meer vriendelijke, persoonlijke en uitnodigende toon opgesteld kunnen worden. Daarnaast is aangegeven dat in plaats van het beschrijven van de consequenties van niet op de afspraak verschijnen, er ook een telefoonnummer in zou kunnen staan waarmee je uitgenodigd wordt contact op te nemen als je vragen hebt of niet kunt komen naar de afspraak.
8. In de focusgroep met klanten is aangegeven dat de aanmelding voor een uitkering vanuit de P-wet door sommige jongeren als ingewikkeld wordt ervaren. De jongeren hebben voorgesteld om mogelijkheden aan te bieden voor hulp bij het invullen van het aanmeldingsformulier. Een aanbeveling is om hulp aan te bieden bij het invullen van het aanmeldingsformulier en dit te vermelden op de website.
9. Vanuit de focusgroep met klanten en voormalig klanten is naar voren gekomen dat het korten van de uitkering als sanctie in een persoonlijk

gesprek plaats zou moeten vinden. Klanten geven aan dat er vaak door omstandigheden gestopt wordt met school en dan is een sanctie volgens hen niet altijd op zijn plek. In een persoonlijk gesprek kan dan gekeken worden of een sanctie wel of niet op zijn plaats is. Dit past ook goed bij de methodiek stress-sensitieve benadering.

10. De consultants hebben in de focusgroep aangegeven dat een app voor de doelgroep die moeilijk te activeren is, uitkomst zou kunnen bieden. Bijvoorbeeld een app geïnspireerd door apps uit de gezondheidszorg of door e-coaching van psychologen. De doelgroep kan dan dagelijks aangemoedigd worden om met opdrachten bezig te zijn die de uitstroom kunnen bevorderen, maar ook op andere leefgebieden hulp kunnen bieden. Wellicht kan deze doelgroep door de app ook worden geattendeerd op vrijwilligersvacatures of andere interessante projecten. Hier zou nader onderzoek naar kunnen worden gedaan.

Literatuurlijst deel I

Blonk (2018). *We zijn nog maar net begonnen; rede uitgesproken door Prof. Dr. Roland W.B. Blonk*. [rede] 6 april 2018. Tilburg University. Tilburg.

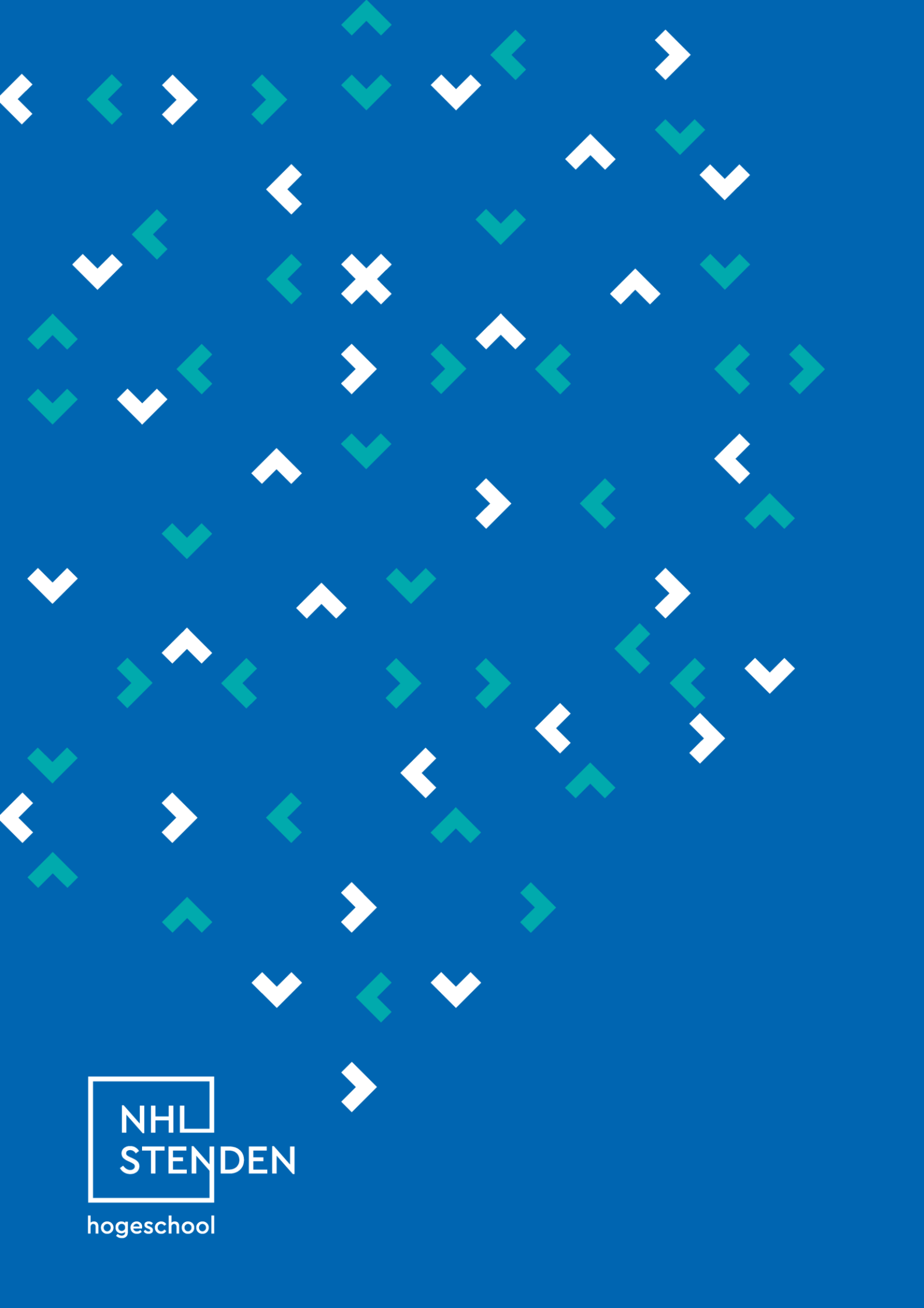
Coenders, M (1998). *Etienne Wenger; Community of Practice*. Geraadpleegd op 6-1-2019, van <https://www.studeersnel.nl/nl/document/nhtv-internationaal-hoger-onderwijs-breda/international-leisure-management/overige/wenger-coenders-artikel-uit-canon-vh-leren/897977/view>.

Gemeente Leeuwarden, (2016). *Iedereen in beweging, visie op arbeidsmarkttoeleiding 2017 – 2022*. Leeuwarden: Sociale Zaken.

Franken, M. & Mateman, H. (2019). *Dossier; Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk*. Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken / Instituut GAK.

Loketgezondleven (z.d). *Werkzame elementen*. Geraadpleegd op 6 januari, van <https://www.loketgezondleven.nl/leefstijlinterventies/erkenningstraject/werkzame-elementen>.

Movisie, Instituut GAK (z.d.-a). Infographic Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk. [Infographic]. Opgehaald op 1 juni 2019, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-04/Infographic-Wat-werkt-bij-het-toeleiden-van-jongeren-naar-werk.pdf>



Werken naar evidence based handelingswijzen voor consulenten om jongeren uit de bijstand te laten uitstromen

Deel II

Methoden en resultaten van het onderzoekstraject

Annelies Rietdijk, Marja Nijboer, Wietske Dijkstra, Ieta Berghuis, Coby van Niejenhuis
Docent onderzoekers NHL Stenden Hogeschool Jolanda Tuinstra Lector Sociale Kwaliteit
NHL Stenden Hogeschool

Mei 2021



Dit project is uitgevoerd
in opdracht van:



Dit project is mogelijk
gemaakt door:



In samenwerking met:



Inhoud

Deel II

Methoden en resultaten van het onderzoekstraject

Inleiding deel II	4
1 Inleiding literatuuronderzoek	5
2 Werkzame elementen bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk en/of school	6
2.1 Begeleiding met vertrouwen	8
2.1.1 Frequentie en gerichte ondersteuning door vaste begeleider	8
2.1.2 Ruimte voor tweede kans en time-out	9
2.1.3 Communiceren met -en niet over- de jongere	9
2.2 Aandacht voor kwaliteiten van de jongere	11
2.2.1 Inzicht in eigen kunnen	11
2.2.2 Opbouwen zelfvertrouwen	11
2.2.3 Ontwikkelen van realiteitszin	12
2.2.4 Intrinsieke motivatie	12
2.3 Aandacht voor persoonlijke situatie	14
2.3.1 Praktische ondersteuning bij urgente problemen	15
2.3.2 Samenwerking met betrokken organisaties	15
2.3.3 Stress-sensitieve benadering	16
2.4 Versterken van sociaal netwerk	16
2.4.1 Werken aan support uit de directe leefomgeving	17
2.4.2 Inzetten van peers, maatjes of rolmodellen	17
2.5 Vaardigheden ontwikkelen	18
2.5.1 Beroepsvaardigheden	19
2.5.2 Werknemersvaardigheden en sociale vaardigheden	19
2.5.3 Sollicitatievaardigheden	20
2.6 Onderwijs op maat	20
2.6.1 Flexibele instroommomenten	20
2.6.2 Leren en werken in de praktijk	20
2.6.3 Beroepskeuzebegeleiding	21
2.7 Duurzame relatie werkgevers	21
2.7.1 Ontmoeting stimuleren	21
2.7.2 Aanspreekpunt bieden voor werkgevers	21
2.7.3 Benaderen maatschappijbewuste werkgevers	22
2.8 Begeleiding op de werkvloer	22
2.8.1 Knelpunten vroegtijdig signaleren	22
2.8.2 Informeren collega's	22
2.8.3 Bereidheid om passend werk te zoeken of creëren	23

3	Werkzame elementen voor uitstroom van specifieke doelgroepen	24
3.1	Werkzame elementen voor uitstroom van jongere statushouders	24
3.2	Werkzame elementen voor uitstroom van jongeren met een <i>autismespectrumstoornis (ASS)</i>	28
3.3	Werkzame elementen voor uitstroom van jongeren met een licht verstandelijke beperking	29
4	Best practices	33
4.1	Drie kleinschalige projecten in Rotterdam	33
4.1.1	Het project <i>Heilige Boontjes</i>	33
4.1.2	Het project <i>Een Nieuw Perspectief</i>	34
4.1.3	Het project <i>TOPs4JOBS</i>	34
4.1.4	Interventiekenmerken van de drie bovenstaande projecten	35
4.2	Mobility Mentoring®	36
5	Resultaten focusgroepen	40
5.1	Rapportage focusgroep klanten en voormalig klanten fase 1	40
5.2	Rapportage focusgroep consultants fase 1	48
5.3	Rapportage extra focusgroep klanten	56
5.4	Rapportage focusgroep klanten fase 2	59
6	Rapportage interviews gemeenten A en B	63
7	Rapportage N=1 studies	69
	Literatuurlijst	77
	Bijlagen	82

Deel II

Methoden en resultaten van het onderzoekstraject

Inleiding deel II

Deel II van deze rapportage beschrijft de methoden en de resultaten van de diverse onderzoeken. Het onderzoek heeft parallel gelopen aan het ontwikkeltraject van de professionele handelingswijze in de leernetwerk-bijeenkomsten.

De doelstelling van het onderzoekstraject binnen het ontwikkelproject is:

- Inzicht krijgen in de werkzame elementen van professionele handelingswijzen door consultants in de begeleiding van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar uitstroom.

De resultaten uit de onderzoeken stonden ten dienste van het ontwikkeltraject. Resultaten zijn steeds gecomprimeerd ingebracht in de leernetwerkbijeenkomsten, waarmee consultants de handelingswijze hebben ontwikkeld. Hoe het ontwikkeltraject is verlopen in samenhang met het onderzoekstraject en welke gegevens vanuit het onderzoek in het leernetwerk zijn ingebracht, staat beschreven in deel I van de rapportage.

De meer uitgewerkte resultaten en het literatuuroverzicht in deel II kan dienen als naslagwerk voor consultants en voor de nadere onderbouwing van de gemaakte keuzes van de in het leernetwerk ontwikkelde handelingswijze.

Het onderzoekstraject bestaat uit een literatuurstudie, focusgroepen onder consultants, klanten en voormalig klanten, interviews met twee gemeenten en N=1 studies.

Voor het onderzoekstraject zijn enkele aanvullende deelvragen opgesteld. De deelvragen zijn gerelateerd aan de werkzame elementen bekend uit wetenschappelijk onderzoek, praktijkkennis van consultants en ervaringen van klanten en voormalig klanten. De deelvragen komen bij de betreffende onderzoeksonderdelen aan bod.

Leeswijzer bij deel II

In deel II van de rapportage worden de methoden en de uitgebreide resultaten beschreven van de diverse onderzoeken.

Het literatuuronderzoek begint met een inleiding en beschrijft vervolgens de werkzame elementen bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk en/of school in hoofdstuk 2, de werkzame elementen bij specifieke doelgroepen in hoofdstuk 3 en een aantal best practices in hoofdstuk 4.

In hoofdstuk 5 worden vervolgens de methoden en resultaten van de focusgroepen met klanten, voormalig klanten en consultants beschreven. Hoofdstuk 6 gaat in op de resultaten van de interviews met twee gemeenten en hoofdstuk 7 beschrijft tot slot de resultaten van de n=1 studies.

1 Inleiding literatuuronderzoek

Gedurende het ontwikkeltraject is doorlopend literatuuronderzoek uitgevoerd. Voor het literatuuronderzoek zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Wat is er vanuit de literatuur bekend over de werkzame elementen voor de handelingswijzen van consultants ten aanzien van uitstroom van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet?
- Welke best practices zijn er vanuit de literatuur bekend als het gaat over uitstroom van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet naar werk en/of school?

Op verzoek van de consultants in het leernetwerk is ook aanvullend literatuuronderzoek gedaan naar de werkzame elementen van begeleiding naar uitstroom van specifieke doelgroepen.

De literatuur is -gecomprimeerd- op diverse momenten ingebracht in de leernetwerken. Dit is gebeurd in de leernetwerkbijeenkomsten 2, 3, 10 en 11. Daarnaast hebben de onderzoekers het ontwikkelde prototype een aantal keren expliciet naast de werkzame elementen uit de literatuur gelegd. Dit om de literatuur in de handelingswijze goed te borgen. Op basis daarvan zijn aanvullende punten ingebracht in het leernetwerk 7 en 8. Consultants hebben de handelingswijze daarmee aangevuld. De verkregen inzichten vanuit de literatuur zijn op deze manier verwerkt in de handelingswijze en daarmee één van de pijlers van evidence based werken.

Meer informatie over het proces in de leernetwerkbijeenkomsten is te vinden in deel I van de rapportage.

Het literatuuroverzicht begint in hoofdstuk 2 met een beschrijving van de werkzame elementen bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk en/of school. In hoofdstuk 3 worden de werkzame elementen voor begeleiding naar uitstroom ten aanzien van specifieke doelgroepen beschreven.

En hoofdstuk 4 beschrijft een aantal best practices. Daarnaast zijn regelmatig voetnoten opgenomen met daarin linkjes die naar meer informatie over een bepaald onderwerp verwijzen.

2 Werkzame elementen bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk en/of school

In dit hoofdstuk worden de werkzame elementen beschreven bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk en/of school. In deze rapportage is gebruik gemaakt van het dossier van GAK/Movisie *“Wat werkt bij het succesvol toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk”*. Deze overzichtsstudie behoort tot de “Wat werkt dossiers” van Movisie¹ en is geschreven door Franken & Mateman (2019). In de huidige rapportage zal deze overzichtsstudie worden aangehaald als dossier of overzichtsstudie van Movisie.

Naast deze studie is er door Movisie in samenwerking met Instituut GAK, een verbetertool voor consultants ontwikkeld (Movisie & Instituut GAK, z.d.-b). In deze verbetertool staan tips, informatie en verwijzingen naar projecten van andere gemeenten, pilots, activiteiten en handelingswijzen. Deze informatie is ook meegenomen in dit literatuuronderzoek en is naar gerefereerd als de verbetertool van Movisie.

Naast de twee bronnen van Movisie, is relevante informatie toegevoegd over werkzame elementen van een Quicksan van TNO over de wetenschappelijke literatuur van het gemeentelijk uitvoeringsbeleid (Blonk, Twuijver, van de Ven & Hazelzet, 2015) en de inaugurale rede van Blonk (Blonk, 2018). Daarnaast zijn nog diverse andere bronnen en verbetertools gebruikt.

Dit literatuuroverzicht beoogt niet uitputtend te zijn, maar is een weergave van de meest recente literatuur tot eind 2020.

Werkzame elementen algemeen

In het dossier van Movisie en in de verbetertool zijn verschillende thema's met ruim twintig elementen beschreven die succesvol zijn in het toeleiden van kwetsbare jongeren naar school of werk. Schematisch heeft Movisie de thema's met werkzame elementen weergegeven in een infographic, zie figuur 2.1.

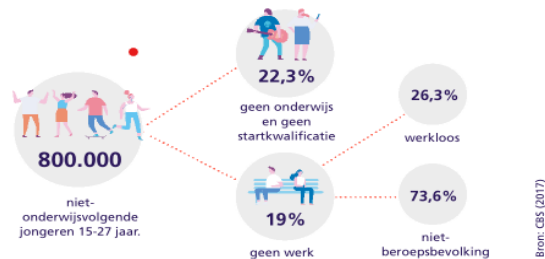
In de figuur zijn de werkzame elementen opgenomen waarbij een specifieke rol voor de consultant is weggelegd in bijvoorbeeld individuele gesprekken/begeleiding met de jongere. Begeleiding met vertrouwen staat hierbij aan de basis. In de begeleiding is onder andere aandacht voor de persoonlijke situatie en kwaliteiten van de jongeren een werkzaam element. Ook het versterken van het sociaal netwerk van de jongere speelt een rol. Deze elementen zijn weergegeven in de rode kaders van figuur 2.1. In de blauwe kaders gaat het om het ontwikkelen van vaardigheden en om onderwijs en arbeidsgerelateerde aspecten waarbij de consultant een rol kan spelen. Als de jongere eenmaal aan het werk is, is onder andere blijvende begeleiding op de werkvloer een werkzaam element.

¹ In dit literatuuroverzicht wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de overzichtsstudie *“Wat werkt bij het succesvol toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk”* van Movisie, geschreven door Franken en Mateman (2019). De overzichtsstudie wordt in het huidige rapport aangehaald als dossier of overzichtsstudie van Movisie.

In dit hoofdstuk worden de werkzame elementen bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar werk en/of school uit de infographic in willekeurige volgorde nader toegelicht.

Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk

Een groep jongeren, van 16 tot 27 jaar, slaagt er niet in om zelf op zoek te gaan naar werk of een opleiding. Zij hebben vaak te maken met problemen op meerdere leefgebieden (schulden, geen onderdak, ggz problematiek, verslaving). In deze infographic staan de belangrijkste elementen die werken om jongeren te begeleiden naar het vinden van passende scholing en/of werk en het behouden van een werkplek.



Deze informatie is afkomstig uit het dossier Wat werkt bij succesvol toeleiden van jongeren naar werk van Movisie waarin gegevens uit wetenschappelijk onderzoek en praktijkkennis over dit thema zijn verzameld. Het dossier is ontwikkeld in opdracht van Instituut GAK en geeft een overzicht van de werkzame elementen voor de aanpak van dit sociale vraagstuk. Kijk op [movisie.nl/watwerktbij](https://www.movisie.nl/watwerktbij)



Figuur 2.1 Werkzame elementen bij het toeleiden van jongeren naar werk (Bron: Movisie & Instituut GAK, z.d.-a).

2.1 Begeleiding met vertrouwen

Voor kwetsbare jongeren is het niet vanzelfsprekend dat ze zelfstandig scholing of werk kunnen vinden. Begeleiding daarbij is dan een belangrijke meerwaarde. Bij de begeleiding spelen volgens de overzichtsstudie van Movisie twee belangrijke werkzame elementen een rol: het winnen van vertrouwen en het centraal stellen van de jongere. Van belang bij het winnen van vertrouwen is een frequente en gerichte ondersteuning door een vaste begeleider en ruimte voor een tweede kans/time-out. Bij het centraal stellen van de jongere speelt het communiceren mét, -en niet over- de jongere een rol. Deze onderwerpen worden hieronder nader toegelicht.

2.1.1 Frequentie en gerichte ondersteuning door vaste begeleider

Ondersteuning dient frequent en gericht plaats te vinden, door een vaste begeleider. Dit is belangrijk om de begeleiding te kunnen richten op het herstel en/of het winnen van vertrouwen. Het winnen van vertrouwen en het opbouwen van een vertrouwensband met de jongere wordt in het dossier van Movisie aangegeven als een belangrijke werkzame factor in de begeleiding. Het werken aan het (herstel van) vertrouwen van de jongere is belangrijk, omdat kwetsbare jongeren vaak al diverse hulp- en zorgverleners hebben gehad met veelal negatieve ervaringen en weinig vertrouwen hebben in hulp-, zorgverlenings- en begeleidingstrajecten.

Om het (herstel van) vertrouwen te bevorderen, is het nodig dat er één-op-één begeleiding is en persoonlijke aandacht, dat er frequent contact is en dat de begeleiding langdurig is. Dat laatste betekent ook dat er contact blijft met de jongere nadat het activeringsprogramma formeel is afgelopen. Dit is belangrijk omdat activeringstrajecten soms grillig kunnen verlopen en kwetsbare jongeren niet altijd een ondersteunend netwerk hebben dat hen kan helpen met tegenslagen om te gaan.

Daarnaast is het belangrijk dat er één vaste begeleider, één aanspreekpunt is voor de jongere. In het dossier van Movisie wordt het hebben van één vaste begeleider sterk benadrukt. Als er meerdere begeleiders zijn of als er regelmatig wisselingen zijn, moet er steeds opnieuw aan een vertrouwensband worden gewerkt. Dit vertraagt het proces en vergroot de kans op uitval van het traject. In de verbetertool van Movisie wordt daarom aangeraden om bij wisselingen die niet te voorkomen zijn, in ieder geval een warme overdracht te laten plaatsvinden en meerdere kennismakingen te laten plaatsvinden waarbij de jongere wordt betrokken en -indien mogelijk- rekening te houden met de persoonlijke voorkeur van de jongere.

Sleutelwoorden bij de begeleiding in het kader van het (herstellen) van vertrouwen zijn positieve benadering gericht op de toekomst, uitgaan van de kwaliteiten van de jongere en gelijkwaardigheid. In de verbetertool wordt in dit kader “Gentle Teaching” als een toe te passen benaderingsvorm benoemd².

² Voor meer informatie over Gentle Teaching wordt verwezen naar de website van “gentleteaching.nl”

2.1.2 Ruimte voor tweede kans en time-out

Een tweede werkzaam element dat in de overzichtsstudie van Movisie wordt genoemd in het kader van vertrouwen, is het bieden van een time-out of tweede kans.

Kwetsbare jongeren hebben veelal meerdere problemen die op diverse leefgebieden liggen, zoals huisvestingsproblemen, schulden, verslaving, onvoldoende vangnet en/of gezondheidsproblemen. Deze problemen kunnen veel tijd en energie kosten waardoor de jongere geen energie meer heeft voor een activeringstraject en daardoor soms (tijdelijk) kan afhaken. Wanneer deze jongeren geen tweede kans krijgen, verdwijnen ze helemaal uit beeld met alle mogelijke gevolgen van dien.

2.1.3 Communiceren met -en niet over- de jongere

In de begeleiding is het belangrijk om de jongere centraal te stellen. Dit houdt in dat er op diverse momenten *mèt*, en niet *over* de jongere wordt gepraat. Het uitgaan van het perspectief van de jongere en de ondersteuningsvraag van de jongere wordt in de overzichtsstudie van Movisie door meerdere bronnen een werkzaam element bevonden. Dit houdt onder andere in dat de begeleiding vraaggericht is en dat programma en leerdoelen samen met de jongere worden opgesteld. Op deze manier wordt de jongere ook mede-eigenaar en medeverantwoordelijk gemaakt van zijn eigen traject en het behalen van de doelen. Belangrijk daarin is ook dat de jongere enige ruimte en autonomie krijgt in hoe het doel bereikt wordt en dat er geen keuzes worden opgelegd door de begeleiders.

Door met de jongere samen leerdoelen op te stellen, geeft dit tevens inzicht in zijn/haar eigen wensen en mogelijkheden. Dit is ook een werkzaam element volgens het dossier van Movisie. Zie hiervoor paragraaf 2.2.

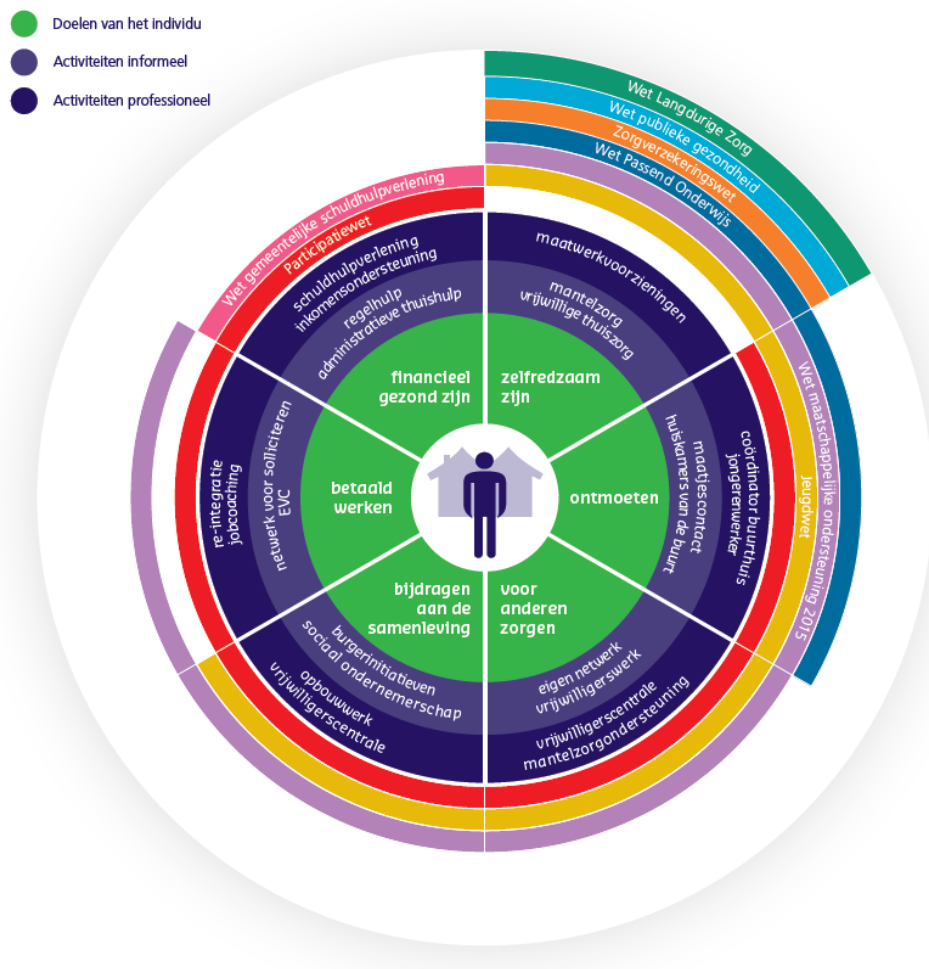
Verder komt naar voren dat het belangrijk is dat er een uitgebreide intake plaatsvindt waarbij de jongere centraal staat en problematiek, mogelijkheden, wensen en behoeften van de jongere in beeld worden gebracht. Bij een goede intake worden ook alle leefgebieden langsgelopen.

Een tip die hierbij in de verbetertool van Movisie wordt gegeven is het gebruik van het participatiewiel en de Appreciative Inquiry. Het participatiewiel³ is een instrument waarbij alle leefgebieden kunnen worden langsgelopen en gekeken wordt welke wettelijke kaders en activiteiten de participatie daarbij kunnen ondersteunen. Zie figuur 2.2.

Bij de Appreciative Inquiry⁴ van Cooperrider & Suresh (1987) is het uitgangspunt wat er goed gaat met de jongere, wat er werkt en waar de jongere naartoe wil.

³ Voor meer informatie over het participatiewiel wordt verwezen naar de link <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/participatiewiel-publicatie.pdf>.

⁴ Meer informatie over de Appreciative Inquiry kan gevonden worden via de link <https://www.talentontwikkeling.com/blog/appreciative-inquiry-methode/>



Figuur 2.2. Participatiewiel van Movisie. (Bron: Movisie, z.d. -b, via <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/participatiewiel-publicatie.pdf>)

In het dossier van Movisie staat verder dat de communicatie van de begeleiding afgestemd dient te zijn op de leefwereld, interesses en taalgebruik van de jongere. De verbetertool geeft als verbetertips voor de consultant om zich te verdiepen in de leefwereld van de jongere en met de jongere in gesprek te gaan. Dit kan bijvoorbeeld door social media te gebruiken, naar ontmoetingsplekken te gaan waar de doelgroep ook heen gaat en het inzetten van peers. Daarnaast dient er rekening te worden gehouden met de ontwikkelingsstadia van jongeren. Dat betekent ook het eventuele bijbehorende risico-gedrag. Belangrijke elementen voor de bejegening zijn volgens onderzoek van de Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam (Wierma & Goor, 2019) onder andere oprechtheid, eerlijkheid en beschikbaarheid.

2.2 Aandacht voor kwaliteiten van de jongere

Bij het versterken van de kwaliteiten van de jongere gaat het volgens het dossier van Movisie om de volgende werkzame elementen: inzicht geven in het eigen kunnen, het bevorderen van het zelfvertrouwen, het ontwikkelen van realiteitszin en het stimuleren van de intrinsieke motivatie van de jongere. Deze werkzame elementen worden hieronder toegelicht.

2.2.1 Inzicht in eigen kunnen

Een element dat te maken heeft met kwaliteiten van een jongere is het inzicht in het eigen kunnen. Door het inzicht in de eigen mogelijkheden en wensen, weten jongeren welke leerdoelen ze willen bereiken, kunnen ze betere keuzes maken en dat leidt volgens het dossier van Movisie tot betere resultaten. De verbetertool van Movisie geeft hierbij als tips voor de consulent: zich verdiepen in de leefwereld van de jongeren en met de jongere in gesprek gaan. De ondersteuning zou vraaggericht moeten zijn waarbij de doelen samen met de jongere worden opgesteld. Op deze manier wordt de jongere ook mede-eigenaar gemaakt van zijn eigen traject.

2.2.2 Opbouwen zelfvertrouwen

Het vertrouwen in eigen kunnen, of zelfvertrouwen is volgens het dossier van Movisie een voorspeller van het succesvol vinden van werk of opleiding en is ook een belangrijk aspect van aandacht voor de kwaliteiten van de jongere. Het zelfvertrouwen van kwetsbare jongeren is vaak niet heel sterk. Consulenten kunnen het zelfvertrouwen versterken door het inzetten van bepaalde methodieken of benaderingswijzen zoals de presentiebenadering, motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte coaching.

De presentiebenadering kenmerkt zich door persoonlijke aandacht en nabijheid, stelt de ondersteuningsbehoefte van de jongere centraal en richt zich op de uniekheid, talenten en mogelijkheden van de jongere (Baart, 2001). De motiverende gespreksvoering richt zich op een samenwerkende gesprekstijl om iemands eigen motivatie en bereidheid tot verandering te versterken (Miller & Rollnick, 2014). Brink (2010) heeft een methodebeschrijving uitgewerkt van motiverende gespreksvoering in 2 fasen. In fase 1 wordt de motivatie voor gedragsverandering ontwikkeld en vervolgens wordt deze in fase 2 versterkt door betrokkenheid van de begeleider bij de verandering en het opstellen van een plan van aanpak.⁵

Bij het oplossingsgericht coachen richt de begeleiding zich op het oplossen van een probleem, of op het "hoe" van de verandering. Niet het probleem maar de

⁵ Meer informatie over motiverende gespreksvoering is te vinden via:
<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-motiverende-gespreksvoering.pdf>

oplossing staat centraal, waarbij de cliënt wordt gezien als expert.⁶ (De Vries & Prüst, 2017).

In de verbetertool van Movisie wordt genoemd dat zelfvertrouwen in relatie staat tot zelfregie. Wanneer er meer zelfvertrouwen is, vergroot dat de zelfregie. Een instrument om de zelfregie van de jongere te vergroten is de QUEZ (Brink, Poll & van Leeuwen, 2013). Deze QUEstions Zelfregie richt zich op vier elementen: eigenaarschap, de kracht van de cliënt, het vinden van de motivatie en het in kaart brengen van contacten en het versterken daarvan⁷. Dit zijn tevens de elementen die volgens Liu et al (2014) de intrinsieke motivatie kunnen versterken. Verder zouden jongeren ook aangesproken moeten worden op de eigen verantwoordelijkheid. Dat kan volgens de overzichtsstudie van Movisie alleen als er maatwerk wordt geboden, waarbij de kwaliteiten en wensen van de jongere centraal staan en de jongere ook (mede)eigenaar is en de regie heeft over zijn eigen leer- en veranderproces. Een bepaalde autonomie en keuzevrijheid zijn daarbij belangrijk.

2.2.3 Ontwikkelen van realiteitszin

Volgens het dossier van Movisie kan een verkeerde mindset van jongeren ervoor zorgen dat de afstand tot de arbeidsmarkt wordt vergroot. Als een jongere zijn capaciteiten overschat of juist onderschat en geen realistische carrière verwachtingen heeft, kan dit zorgen voor een belemmering bij het vinden van werk.

De consulent kan een juiste mindset bevorderen door de talenten en mogelijkheden van de jongere te benadrukken en realistische verwachtingen ten aanzien van de carrière te scheppen. Ook het werken aan de zelfreflectie van de jongere ten aanzien van de gestelde doelen, keuzen en mogelijkheden speelt daarbij een rol.

2.2.4 Intrinsieke motivatie

Intrinsieke motivatie is een belangrijke voorspeller van gedragsverandering. Er is volgens het dossier van Movisie nog niet veel bekend over hoe je de intrinsieke motivatie goed kunt stimuleren in de praktijk. Daarom wordt in begeleidingstrajecten regelmatig gericht op extrinsieke motivatie door middel van beloning of bestraffing. Deze elementen hebben niet altijd het gewenste effect. Dat wordt hieronder toegelicht.

Belonen of straffen

Uit onderzoek beschreven in het dossier van Movisie, blijkt dat (financiële) prikkels niet altijd het gewenste effect hebben. Zo geven financiële belonings-

⁶ Meer informatie over oplossingsgericht werken via: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-oplossingsgericht-werken-in-sociaal-werk.pdf> of Raad voor werk en inkomen (2010).

⁷ Meer informatie over de QUEZ is te vinden via: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Quez%20%5BMOV-501303-0.3%5D.pdf>

prikkels soms wel wat effecten op uitstroom, maar dat is vaak van korte duur. Onderzoek naar financiële sancties levert volgens Movisie een verschillend beeld op. Het kan soms leiden tot snellere uitstroom, maar de kwaliteit van het werk is dan vaak lager of minder duurzaam dan zonder druk van de sancties. Ook kunnen er negatieve bijeffecten optreden. Zo werken financiële sancties, bijvoorbeeld het korten op een uitkering, averechts op de motivatie binnen de programma's en kunnen jongeren door de financiële sancties helemaal buiten beeld raken.

In een vertrouwensexperiment vindt in een aantal gemeenten sinds 2017 onderzoek plaats om te kijken of het loslaten van sancties ook positieve effecten kan hebben op 'zachte' uitkomsten als het bevorderen van zelfredzaamheid en welbevinden. De onderzoeksrapportage van Muffels, Blom-Stan en Wanrooij (2019) laat, naast een beperkt gunstig effect op uitstroom en sociale participatie, een versterking van zelfredzaamheid zien.

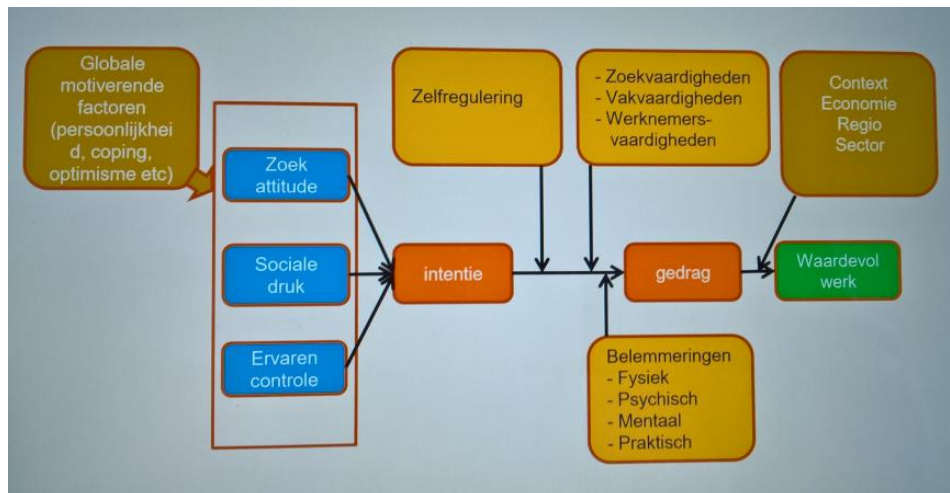
Er wordt in het overzichts dossier van Movisie wel een aantal methodieken of benaderingswijzen benoemd die de motivatie centraal stellen. Die methodieken/benaderingswijzen houden verband met de andere elementen binnen de aandacht voor de kwaliteiten van de jongere, als inzicht in eigen kunnen, opbouwen van zelfvertrouwen en ontwikkelen van realiteitszin. Volgens Liu, Huang & Wang (2014) kan aan de intrinsieke motivatie gewerkt worden door het versterken van zelfeffectiviteit, het aanmoedigen van pro-activiteit, het vergroten en betrekken van het sociale netwerk, het stellen van doelen en het omgaan met stress. Ook in het dossier van Movisie komen deze elementen aan bod als werkzame elementen.

Integratief gedragsmodel

Blonk (2018) heeft een aantal werkzame elementen verwerkt in een "integratief gedragsmodel" voor zoekgedrag. In het model staat aan de ene kant de intrinsieke motivatie en aan de andere kant het gedrag. Het willen en het kunnen hangen met elkaar samen. Blonk maakt hierbij gebruik van het integratieve gedragsmodel van Fishbein & Ajzen (3). Zie figuur 2.3.

Volgens Blonk zijn er twee effectieve elementen voor re-integratietrajecten, dat zijn het aanleren van vaardigheden van de jongere en het versterken van de motivatie om vol te houden.

Gedragsverandering begint met gedragsintentie ofwel de motivatie van een jongere. De kracht van de wil hangt af van het belang van het doel, de druk van de sociale omgeving en de mate waarin de persoon denkt dat het doel haalbaar is. Bij dit laatste punt, ook wel de ervaren controle genoemd, speelt ook of de jongere denkt over voldoende vaardigheden te beschikken of dat de jongere belemmeringen ervaart.



Figuur 2.3. Integratief gedragsmodel op basis van Fishbein en Ajzen (2010) en van Hooft (2016).

Overgenomen uit "We zijn nog maar net begonnen" (p 12) door R. Blonk, 2018, Tilburg: www.tilburguniversity.edu.nl.

Bij de vaardigheden gaat het volgens Blonk niet alleen over de beroeps- en vakvaardigheden en sollicitatievaardigheden, maar ook om zelfreguleringsvaardigheden. Dit zijn vaardigheden om focus te kunnen blijven houden, zoals lange termijn doelen stellen, negatieve gedachten reguleren en het vertrouwen in eigen kunnen vasthouden (Hoofd, 2016). Op alle punten van het integratief gedragsmodel is volgens Blonk te interveniëren. Het model kan volgens hem daarom centraal staan voor methodisch handelen. Het beschrijft het activerings-traject, het helpt bij het afstemmen van het traject op diagnostische informatie en het is volgens Blonk een instrument om te evalueren op effectiviteit.⁸

2.3 Aandacht voor persoonlijke situatie

Uit het dossier van Movisie blijkt dat het in de begeleiding belangrijk is dat er aandacht is voor de persoonlijke situatie. Kwetsbare jongeren hebben vaak problemen op meerdere terreinen. Hierbij kan gedacht worden aan verslaving, schulden, een netwerk dat hen niet kan ondersteunen, gezondheidsproblemen en/of vervoers- en huisvestingsproblemen. Voor een succesvolle toeleiding naar school en/of werk is het belangrijk dat urgente problemen eerst worden opgelost. Soms kan het nodig zijn om daarbij praktische ondersteuning te bieden. Dit vergt een integrale benadering en samenwerking met veel betrokken organisaties. Een stress-sensitieve benadering kan daarnaast behulpzaam zijn voor de kwetsbare jongere. Deze werkzame elementen worden hieronder nader toegelicht.

⁸ Meer informatie over het integratief model is te vinden via: https://www.tilburguniversity.edu/sites/default/files/download/180125%20binnenwerk_rede_moderen_Blonk_proef5_1.pdf

2.3.1 Praktische ondersteuning bij urgente problemen

In het dossier van Movisie wordt beschreven dat stabiele persoonlijke omstandigheden een voorwaarde is voor een succesvolle toeleiding naar school en/of werk. Een werkzaam element in de begeleiding is dan ook het stabiliseren van persoonlijke omstandigheden en het bieden van praktische ondersteuning hierbij. Bij de ondersteuning bij praktische zaken horen bijvoorbeeld huisvesting, kinderopvang en/of vervoer.

In de verbetertool van Movisie wordt aangegeven dat het belangrijk is om zo snel mogelijk bekend te zijn met de levensloop en achtergrond van de jongere, zodat passende ondersteuning kan worden geboden. Er worden diverse voorbeelden en tools gegeven om daarmee goed aan het werk te kunnen gaan. Een van de mogelijkheden is het 8-fasen model (Van der Meulen, 2015). In het model is aandacht voor zeven leefgebieden. Deze zeven leefgebieden zijn: zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, werk en activiteiten. De nadruk wordt gelegd op de krachten en sterkte punten, het netwerk en de vraag van de cliënt.⁹

Speciale aandacht wordt in de verbetertool gegeven aan de overgang van 17 naar 18 jaar en van 22 naar 23 jaar, omdat deze overgangen voor jongeren grote veranderingen met zich mee kunnen brengen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij jongeren die beschermd wonen of pleegkinderen die 18 jaar worden en zelfstandig gaan wonen. Bij 23-jarigen spelen weer andere problematieken; zij hebben vaak een grotere afstand tot de arbeidsmarkt doordat ze een aantal jaren uit het onderwijs of de arbeidsmarkt zijn, hebben soms zelf kinderen waardoor ze inkomensafhankelijker zijn. Daarnaast kunnen deze jongeren schulden hebben opgebouwd.

Ook jongeren met een migratieachtergrond vragen om speciale aandacht. Hierover wordt in hoofdstuk 3 meer geschreven. In de verbetertool van Movisie wordt verder aangegeven om -met toestemming van de jongere- ook informatie op te halen bij andere organisaties, of ervaringsdeskundigen in te schakelen. Dit punt van samenwerking met betrokken organisaties wordt hieronder kort toegelicht.

2.3.2 Samenwerking met betrokken organisaties

Het gelijktijdig aanpakken van verschillende problemen van de jongere wordt in het dossier van Movisie als werkzaam element benoemd. Hiervoor is het belangrijk dat er wordt samengewerkt met betrokken organisaties. In de verbetertool worden verschillende mogelijkheden bij de samenwerking benoemd zoals het uitzoeken welke ketenpartners bij de jongere betrokken zijn, informatie delen met elkaar en elkaar versterken in het werken aan de eigen verantwoordelijkheid van de jongere.

Nauwe samenwerking is verder te bewerkstelligen door goede afstemming en overlegmomenten. Het gebruik van het participatiewiel van Movisie wordt

⁹ Meer informatie over het 8-fasen model is te vinden in de Interventiebeschrijving van Movisie via de link: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-8-fasenmodel.pdf>

in de verbetertool als een handig instrument aangegeven (Movisie, z.d.-b).

Zie ook figuur 2.2 bij paragraaf 2.1.3.

Het dossier van Movisie geeft daarnaast aan dat het altijd belangrijk blijft dat er duidelijkheid is over wie de eindverantwoordelijkheid draagt. Een sleutelfiguur kan daarbij een rol spelen om verschillende belangen en opvattingen van verschillende partijen te overbruggen.

2.3.3 Stress-sensitieve benadering

Een ander aspect dat in het dossier van Movisie wordt aangegeven is dat de multiproblematiek die jongeren hebben ook veel stress met zich mee kan brengen. Uit inzicht van de hersenwetenschap (Jungmann & Wesdorp, 2017) blijkt dat mensen met schulden door chronische stress slechter kunnen gaan functioneren, omdat de mentale vermogens verlamd kunnen raken. Hetzelfde mechanisme zou bij jongeren met multiproblematiek een rol kunnen spelen. Wat bij mensen in een armoedesituatie helpt, is het toepassen van een stress-sensitieve benadering. In deze benadering wordt rekening gehouden met het stressniveau van de jongere en wordt geprobeerd deze te verlagen, maar in ieder geval niet verder te verhogen. Mogelijk dat deze benadering voor kwetsbare jongeren met multiproblematiek ook werkzaam is¹⁰.

In de stress-sensitieve benadering wordt samen met de jongere een plan opgesteld waarin alle mogelijke leefgebieden worden betrokken. Hierin staan verbeterdoelen met eenvoudige en concrete stappen, waarbij prioriteit wordt gegeven aan het oplossen van urgente problemen die de jongere het meeste stress oplevert. Belangrijk is om niet te hoge eisen en verwachtingen te hebben en daarnaast successen te benoemen en te vieren. Hierbij kunnen beloningen worden ingezet. Ook is een veilige basis voor de jongere onderdeel van de stress-sensitieve benadering, met frequent contact en beschikbaarheid van de begeleider op de momenten dat de jongere dat nodig heeft. Deze benadering vertoont overeenkomsten met Mobility Mentoring (Divosa, z.d.) waarover in hoofdstuk 4 bij de best practices meer wordt beschreven.

2.4 Versterken van sociaal netwerk

Een vierde onderdeel dat in de infographic en overzichtsstudie van Movisie centraal staat als werkzaam element in het begeleiden van jongeren naar school of werk, is het versterken van het sociaal netwerk van de jongeren. Een (positief) sociaal netwerk kan een rol spelen bij het stimuleren en het vinden van werk en/of opleiding. In een rapport van TNO (Blonk et al., 2015) wordt beschreven dat uit onderzoek van Calco-Armengol & Jackson (2004)

¹⁰ Voor meer informatie over stress-sensitieve benadering via:

<https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2018/02/Kennisinuitvoering.rapport.pdf?x57557>

of een boek over stress-sensitief werken in het sociaal domein via:

<https://www.springer.com/gp/book/9789036824323>

blijkt dat, als het om werk gaat, de helft van de werkzoekenden een baan vindt via het netwerk. Andersom kan het ook tegenwerken als het netwerk bestaat uit verkeerde of weinig kansrijke contacten.

In het dossier van Movisie wordt een aantal werkzame elementen voor de begeleiding genoemd in het kader van het sociaal netwerk. Dit zijn het actief betrekken en ondersteunen van de sociale omgeving (vrienden, familieleden, ouders), het inzetten van peers en/of coaching door rolmodellen. Hieronder worden de elementen over het versterken van het sociaal netwerk toegelicht.

2.4.1 Werken aan support uit de directe leefomgeving

Een positief sociaal netwerk kan op diverse terreinen ondersteuning bieden aan kwetsbare jongeren. In het dossier van Movisie wordt aangegeven dat kwetsbare jongeren meer dan gemiddeld een problematische thuissituatie hebben of wonen in achterstandswijken, waardoor de jongeren vaak geen goede rolmodellen hebben die de jongere kan motiveren om een opleiding af te maken of werk te zoeken. Het directe netwerk kan daardoor soms ook een belemmerende rol spelen bij het toeleiden van jongeren naar werk en/of opleiding. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als het directe netwerk/ouders van de jongere een laag opleidingsniveau hebben en zij bijvoorbeeld een re-integratie niet ondersteunen. In dat geval kan het voor de jongere lastiger zijn om een goede opleidings- of beroepskeuze te maken. Het dossier van Movisie geeft aan dat het actief betrekken (en ondersteunen- van het netwerk) en vooral de ouders bij het traject, een werkzaam element is. Hiermee kan worden voorkomen dat ouders als tegenkracht kunnen gaan werken bij het begeleidings-traject. Het gaat bij het betrekken van de ouders allereerst om het winnen van het vertrouwen van de ouders. Dit kan door de ouders informatie te geven over opleidings- en arbeidsmogelijkheden van hun kind en het scheppen van reële verwachtingen daarbij. Ook opvoedondersteuning voor de ouders speelt een rol; vooral het benadrukken van het belang van de medewerking van de ouders voor een goede toeleiding naar school of werk van hun kind en aandacht voor positieve steun vanuit de ouders voor de jongere spelen daarbij een rol. In de verbetertool wordt verder aangegeven dat het belangrijk is om het netwerk van de jongere in kaart te brengen zodat gekeken kan worden wie betrokken kan worden bij het bieden van positieve steun aan de jongere ("cirkel van support"). Er wordt verwezen naar het rapport "Aan de slag met je sociale netwerk" (Movisie, Vilans & Actiz, z.d.) waarin diverse methoden staan beschreven om dat te doen. In Friesland is het lectoraat "small n-design" van de opleiding Social Work van NHL Stenden hogeschool gespecialiseerd in de zogenaamde Sociale Netwerk Analyse (gebaseerd op de MSNA; Maastrichtse Social Network Analysis). Een aantal voorbeelden van hoe er supportgericht gewerkt kan worden staat in het rapport "Supportgericht werken" (Wilken & Dankers (2012)). In het volgende onderdeel 2.4.2 wordt ook beschreven hoe de consultant het positieve netwerk verder kan uitbreiden.

2.4.2 Inzetten van peers, maatjes of rolmodellen

Het inzetten van peers als positief rolmodel is een werkzaam element volgens het dossier van Movisie. Peers zijn leeftijdsgenoten die dezelfde taal spreken, zich vergelijkbaar gedragen en dezelfde dingen interessant vinden. Peers

kunnen de kwetsbare jongere motiveren, ondersteunen bij het oriënteren op hun levensdoelen en een rol spelen bij gedragsverandering. Positieve resultaten met deze aanpak zijn gevonden bij een Rotterdamse praktijk. Dit wordt in het rapport bij hoofdstuk 4 nader toegelicht (van der Aa, van Dijk, Lohman & Mole-graaf, 2016). In de verbetertool van Movisie staat een aantal mogelijkheden benoemd hoe de consulent de inzet van peers of positieve rolmodellen kan versterken:

- a. Ontmoetingsbijeenkomsten organiseren met peers/jongeren, zodat het netwerk wordt uitgebreid met (positief) gestemden en er onderlinge steun mogelijk is of ervaringen en successen kunnen worden gedeeld.
- b. Succesverhalen van peers inbrengen (tijdens begeleiding) of van de consulent zelf.
- c. Een verhaal van een succesvolle (bekende) peer laten vertellen.

Er dient opgemerkt te worden dat de jongere soms breekt met het oude (negatieve) netwerk. De verbetertool geeft aan dat het in dat geval voor de consulent goed is om te weten dat het breken met het oude netwerk voor de jongere pijnlijk kan zijn en een gemis en eenzaamheid bij de jongere kan veroorzaken. Het is dan belangrijk dat er in de begeleiding aandacht en erkenning aan dit gevoel wordt gegeven en er ruimte wordt gegeven voor het opbouwen van nieuwe sociale contacten.

Als werkzaam element wordt in het dossier van Movisie verder ook gewezen op de inzet van coaches, buddy's of mentoren. Zij zijn vaak meer ervaren en volwassen en kunnen het goede voorbeeld geven. Ze kunnen eventueel ook een rol spelen bij de begeleiding of optreden als verbindingspersoon met de overheid en hulpverleners. Het inzetten van positieve rolmodellen werkt bij het bereiken van kwetsbare jongeren, het vergroten van zelfvertrouwen en het motiveren van de jongere.

2.5 Vaardigheden ontwikkelen

Een vijfde werkzaam element in de toeleiding van jongeren naar werk en/of school volgens de infographic en de overzichtsstudie van Movisie, is het ontwikkelen van vaardigheden van de jongere. Om aan het werk te kunnen gaan, of de stap naar een opleiding te kunnen zetten, zijn bepaalde vaardigheden nodig. Movisie maakt daarin onderscheid in beroepsvaardigheden, sollicitatievaardigheden en werknemers/sociale vaardigheden. In paragraaf 2.2.4 is beschreven dat Blonk (2019) hier nog een vaardigheid aan toevoegt, namelijk de zelfreguleringsvaardigheid; de vaardigheid die nodig is om focus te houden. Dit is besproken bij 2.2.

Een deel van de beroeps-, werknemers- en sollicitatievaardigheden kan met trainingen, workshops of praktijkleren worden aangeleerd. Een consulent kan onder andere een rol spelen bij de begeleiding naar een passende vorm van vaardigheidstrainingen. De trainingen moeten passend bij het individu zijn en niet te veel op een reguliere schoolsetting lijken. Veel kwetsbare jongeren zijn juist uitgevallen uit het reguliere onderwijs, omdat dit minder passend bij hen is. Daarom is het belangrijk om hier rekening mee te houden. Zie hiervoor ook bij "onderwijs op maat" in paragraaf 2.6. Praktijkleren is bijvoorbeeld een vorm

waarbij beroeps- en werknemersvaardigheden kunnen worden aangeleerd. In dat kader is het belangrijk dat de consultant bekend is met de diverse trainingsmogelijkheden, zodat op maat een passende training kan worden gevonden. Uit de quickscan van TNO (Blonk et al., 2015) blijkt verder dat één van de werkzame factoren van trainingen is dat er doelen worden opgesteld (volgens onderzoek van Hooft & Noordzij, 2009). Het opstellen van doelen vanuit een leeroriëntatie (wat kan ik de volgende keer beter doen?) werken daarin beter dan doelen gericht op bijvoorbeeld het verplicht schrijven van een aantal sollicitaties. Werkzoekenden die doelen stellen vanuit een leeroriëntatie zouden beter in staat zijn om met tegenslagen om te gaan, waardoor de kans op het vinden van werk wordt vergroot.

Volgens de Quickscan van TNO is bij het opstellen van leerdoelen ook de bejegening van belang. Een plan van aanpak met doelen zou niet als “wet” voorgeschreven moeten worden waarbij gestraft wordt als de doelen niet gehaald zijn. Dit vermindert de motivatie.

De drie vormen van vaardigheden (beroepsvaardigheden, werknemersvaardigheden en sollicitatievaardigheden) worden hieronder kort nader toegelicht.

Bij dit werkzame element staat in het dossier van Movisie vooral de toeleiding naar werk centraal.

2.5.1 Beroepsvaardigheden

Beroepsvaardigheden zouden volgens Movisie via een leertraject op de werkplek, een “training on the job”, bij de jongere ontwikkeld kunnen worden.

On the job houdt in dat de jongere tijdens het werk de benodigde beroepsvaardigheden verder kan ontwikkelen en trainen. Het dossier van Movisie beschrijft de mogelijkheid van het behalen van een certificaat bij de ontwikkelde vaardigheden als een werkzaam element. Een certificaat maakt de ontwikkelde vaardigheden zichtbaar en werkt motiverend voor jongeren.

Daarnaast weten jongeren en werkgevers wat de jongeren kunnen en kan het vooroor-delen bij werknemers wegnemen. Verder is het behalen van een certificaat een succesmoment wat gevierd kan worden.

In het rapport van TNO (Blonk et al., 2015) wordt ook aangegeven dat “first place then train” bij mensen met een (psychische) beperking een rol kan spelen bij het aanleren van vaardigheden. Dit houdt in dat jongeren de vaardigheden tijdens het werk leren en diagnose en interventie samen gaan. Dit gebeurt vaak door een jobcoach.

2.5.2 Werknemersvaardigheden en sociale vaardigheden

Werknemers en sociale vaardigheden zijn vaardigheden als op tijd komen en afspraken nakomen, maar ook interactie met anderen. Movisie beschrijft dat de meeste mensen dergelijke vaardigheden als vanzelfsprekend meekrijgen vanuit huis. Voor kwetsbare jongeren ligt dit vaak anders en zij zullen daarbij ondersteuning nodig hebben. Deze vaardigheden kunnen worden verkregen via “training on the job”.

2.5.3 Sollicitatievaardigheden

Sollicitatievaardigheden zijn belangrijk bij het zoeken en vinden van werk. Zo moet een jongere vacatures kunnen vinden, brieven kunnen schrijven, een cv op kunnen stellen en een sollicitatiegesprek kunnen voeren. Volgens de overzichtsstudie van Movisie is het aanleren van sollicitatievaardigheden een werkzaam element, mits de training zich naast het aanleren van de vaardigheden ook richt op het versterken van de intrinsieke motivatie. Intrinsieke motivatie is namelijk een belangrijke voorspeller van gedragsverandering. Zie hiervoor ook paragraaf 2.2.4.

Uit het dossier van Movisie blijkt dat sollicitatietrainingen verder het beste werken wanneer die inspelen op daadwerkelijke, realistische kansen op de lokale arbeidsmarkt.

2.6 Onderwijs op maat

Een ander onderdeel uit de infographic van Movisie gaat over onderwijs. In de overzichtsstudie van Movisie wordt beschreven dat jongeren zonder startkwalificatie of diploma minder kans hebben op het vinden van duurzaam werk. Scholing of onderwijs zijn om die reden belangrijk.

Bij het toeleiden van kwetsbare jongeren naar school is het van belang te weten dat de reguliere schoolsetting vaak niet passend is bij kwetsbare jongeren en dat er gekeken moet worden naar passende alternatieven. Deze paragraaf geeft een aantal mogelijkheden waar de consulent rekening mee kan houden in de begeleiding.

2.6.1 Flexibele instroommomenten

Volgens het dossier van Movisie hebben veel kwetsbare jongeren negatieve ervaringen met de reguliere schoolsetting, waardoor het geen zin heeft om kwetsbare jongeren te stimuleren richting de reguliere schoolsetting. Daarnaast kan door bepaalde omstandigheden in de privésfeer van de jongere, zoals het verzorgen van een kind, het reguliere onderwijsaanbod niet toereikend zijn. Een werkzaam element volgens het dossier van Movisie is het bieden van alternatieve opleidingsmogelijkheden. Voor school of opleiding geldt dat deze moet aansluiten op de behoefte van de jongere. Op basis van de persoonlijke omstandigheden en behoeftes van de jongere kan gekeken worden wat er in zijn/haar situatie mogelijk is. Onderwijsvormen dienen laagdrempelig te zijn en flexibele tijden en instroommomenten te hebben. Een aantrekkelijke inhoud (aansluitend op de interesses van de jongere) met 'fun elementen' werkt daarbij ook motiverend.

2.6.2 Leren en werken in de praktijk

Een andere manier van leren is praktijkleren. Het dossier van Movisie geeft aan dat praktijkleren effectief blijkt te zijn. De jongere raakt meer gemotiveerd, kan kennismaken met de beroepspraktijk en de beroepsvaardigheden leren in de praktijk. Bijkomend voordeel is dat door praktijkleren vooroordelen bij werknemers kunnen worden weggenomen. Voorwaarde bij praktijkleren is dat de werkplek een veilig leerklimaat heeft. In het dossier staat een aantal

voorbeelden hoe dit praktijkleren kan worden aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van een leermeestergezel.

2.6.3 Beroepskeuzebegeleiding

In de overzichtsstudie van Movisie wordt verder aangegeven dat een goede loopbaanoriëntatie (op scholen) van belang is om voortijdig schooluitval te voorkomen en samenwerking tussen onderwijs en andere organisaties nodig is. Verder is het belangrijk dat er aandacht is voor verandermomenten van kwetsbare jongeren, bijvoorbeeld bij veranderingen van school naar een andere opleiding of van school naar werk. Deze veranderingen kunnen stress bij de jongere veroorzaken. Passende begeleiding is dan mogelijk nodig.

2.7 Duurzame relatie werkgevers

Een ander werkzaam element in de toeleiding naar werk/school vanuit de overzichtsstudie van Movisie, is het onderhouden van een duurzame relatie met de werkgevers. Dit is een werkzaam element in relatie tot de arbeidsmarkt. Het gaat hierbij om het stimuleren van contacten tussen werkgevers en kwetsbare jongeren, het bieden van een aanspreekpunt voor werkgevers en het onderhouden van contacten en benaderen van potentiële werkgevers. Deze onderwerpen worden hieronder kort toegelicht.

2.7.1 Ontmoeting stimuleren

Volgens de overzichtsstudie van Movisie speelt negatieve beeldvorming bij werkgevers een belangrijk obstakel voor het aannemen van kwetsbare jongeren. Door ontmoetingen tussen jongeren en werkgevers te organiseren kan het onderlinge vertrouwen toenemen en vooroordelen worden weggenomen.

De consulent kan een rol spelen bij het stimuleren van ontmoetingen tussen jongeren en werkgevers. In de verbetertool staat een aantal voorwaarden bij dit contact, zoals een vrijblijvende kennismaking en openheid vanuit de trajectbegeleiding, ook over wat de jongere wel en niet kan. Ook de ruimte om persoonlijke informatie met elkaar te delen is belangrijk omdat het delen van persoonlijke passies of hobby's een band schept. Op deze manier zouden jongeren makkelijker binnen kunnen komen zonder te solliciteren of kunnen makkelijker stages of werkervaringsplekken ontstaan.

De verbetertool geeft verder nog als tip om gebruik te maken van een "peer-to-peer" aanpak. Dit kan bijvoorbeeld door een werkgever met een positieve ervaring verhalen te laten delen met andere werkgevers of ambassadeur te laten zijn. Hetzelfde geldt voor de inzet van een succesvolle jongere.

2.7.2 Aanspreekpunt bieden voor werkgevers

Een duurzame relatie met werkgevers kan volgens het dossier van Movisie een werkzaam element zijn. Consulenten kunnen investeren in het contact door de werkgevers bijvoorbeeld goed te informeren over onder andere wet- en regelgeving en hen te ondersteunen bij het minimaliseren van de administratieve handelingen. Op die manier worden werkgevers 'ontzorgd'. Contact met

(mogelijke) werkgevers is ook van belang om inzicht te krijgen waar jongeren een plek kunnen krijgen.

2.7.3 Benaderen maatschappijbewuste werkgevers

Als tip geeft Movisie dat het vooral effectief is om te investeren in maatschappijbewuste werkgevers die intrinsiek gemotiveerd zijn om kwetsbare jongeren een kans te bieden en zich niet alleen laten motiveren door financiële prikkels.

2.8 Begeleiding op de werkvloer

Wanneer een kwetsbare jongere eenmaal werk heeft gevonden, is het belangrijk dat de jongere zijn werk behoudt. Een laatste werkzaam element dat in de infographic is aangegeven, is begeleiding op de werkvloer. Volgens de overzichtsstudie van Movisie is een werkzaam element bij behoud van werk dat er blijvende begeleiding op de werkplek is, zodat knelpunten tijdig kunnen worden gesignaleerd en opgepakt. Daarnaast spelen het creëren van passend werk op de werkplek en het informeren van collega's over de jongere een rol. Deze elementen staan in deze paragraaf centraal¹¹.

2.8.1 Knelpunten vroegtijdig signaleren

Langdurige begeleiding op de werkplek is belangrijk, omdat door de specifieke problematiek van de kwetsbare jongere het niet altijd vanzelfsprekend is dat de jongere zich staande weet te houden en terugval mogelijk is. Een begeleider kan eventuele problemen vroegtijdig signaleren en oppakken. Begeleiding kan door een jobcoach plaatsvinden, zowel extern ingehuurd als intern door een collega. Belangrijk hierbij is dat er een klik is tussen de jongere en de begeleider, de begeleider de jongere regelmatig op de werkplek bezoekt, de begeleider over de juiste competenties beschikt en de begeleider zowel de bedrijfsprocessen als de specifieke problematiek van de jongere kent.

Voor de begeleiding van de jongere op de werkvloer geldt een aantal van dezelfde aspecten als voor de begeleiding naar werk. Zo is het ook hier belangrijk om de behoefte van de jongere centraal te stellen (maatwerk), dat de jongere mede-eigenaar en verantwoordelijke is voor het traject, dat er tussentijdse successen worden gevierd en dat de begeleiding positief gericht is, met frequent contact en dat er gewerkt wordt aan een vertrouwensband (ook met de eventuele time-out en tweede kans). Ook het wegnemen van stressfactoren en het betrekken van het informele sociale netwerk spelen een rol.

2.8.2 Informeren collega's

Naast de blijvende begeleiding op de werkvloer is een ander werkzaam element op de werkvloer volgens de overzichtsstudie van Movisie, het informeren van collega's over de mogelijkheden/beperkingen van de jongere. Dit heeft als doel dat collega's rekening kunnen houden met de kwetsbaarheid

¹¹ Meer informatie is ook te vinden in paragraaf 3.3

van de jongere en begrip kan worden opgebracht voor bepaald “afwijkend” gedrag. Ondersteuning van collega’s is daarbij ook belangrijk.

2.8.3 Bereidheid om passend werk te zoeken of creëren

In de overzichtsstudie van Movisie wordt verder in het kader van de werkplek genoemd dat aanpassingen aan de functie-inhoud en de werkplek een werkzaam element is. Zo is het op de werkvloer handig als er specifieke functies voor de kwetsbare jongeren gecreëerd worden. De verbetertool van Movisie geeft hierbij als voorbeeld om “out of the box” te denken of door “jobcarving” toe te passen. Bij “jobcarving” worden functies opgedeeld in verschillende deeltaken en kunnen diverse deeltaken bij de juiste persoon terecht komen.

Een mindset in de hele organisatie die gericht is op het nut van een inclusieve werkplek, -waarbij alle mensen welkom zijn, ongeacht achtergrond of beperking-, is volgens Movisie eveneens een werkzaam element. Dit betekent ook dat het een veilige werkplek is waar de jongere fouten mag maken.

3 Werkzame elementen voor uitstroom van specifieke doelgroepen

In het vorige hoofdstuk zijn de werkzame elementen benoemd die bijdragen aan uitstroom van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet. Binnen deze groep jongeren zijn weer specifieke doelgroepen/subgroepen te onderscheiden met bepaalde kenmerken. Hieronder zal op basis van de meest recente literatuur een beknopt overzicht van werkzame elementen worden gegeven van een aantal doelgroepen/subgroepen binnen de doelgroep jongeren van 18 tot en met 27 jaar. Hierbij is het belangrijk te vermelden dat alleen de meest relevante elementen worden genoemd oftewel de elementen die afwijken, extra belangrijk zijn of aanvullend zijn op bovenstaande beschrijving van algemene werkzame elementen bij kwetsbare jongeren in hoofdstuk 2. Een samenvatting van de resultaten is door de onderzoeker gepresenteerd in leernetwerk 10.

3.1 Werkzame elementen voor uitstroom van jongere statushouders

Het Verwey-Jonker Instituut (2019) heeft binnen twee interventies, waarin statushouders met een intensief traject begeleid worden, onderzoek gedaan naar werkzame elementen die een bijdrage leveren aan het begeleiden van statushouders naar werk of een opleiding (Stavenuiter, Tinnemans, Kahmann & van der Hoff, 2019). Deze twee interventies waren van NVA (Stichting Nieuwkomers- en Vluchtelingenwerk Amersfoort e.o.). Werktrajecten in Amersfoort en Vluchtelingen investeren in participeren (VIP) van Vluchtelingenwerk in de regio oost Nederland. De werkzame elementen die extra belangrijk zijn voor statushouders, afwijken of aanvullend zijn op bovenstaande beschrijving van de werkzame elementen in hoofdstuk 2, worden in deze paragraaf beschreven. De punten worden aangevuld met informatie uit een recente infographic van het kennisplatform Integratie & Samenleving (2020a).

Oefenen met taal

Het oefenen met de Nederlandse taal in de praktijk is een belangrijk onderdeel. De statushouders kunnen met elkaar oefenen om zich voor te bereiden op een sollicitatiegesprek, om te leren hoe je in Nederland omgaat met collega's of met een leidinggevende. Ook wordt expliciet genoemd dat er geoefend moet worden met het aannemen van een *proactieve houding* in plaats van een afwachtende houding. In de trajecten die de statushouders volgen, is het goed om *direct in het Nederlands aan de slag te gaan*. Op deze manier oefenen ze er direct mee en is het later minder spannend om dit bij een werkgever te doen. Statushouders geven zelf aan dat het spreken van Nederlands, naast het verhogen van het taalniveau, ook *bijdraagt aan hun zelfvertrouwen*.

Kennismaken met bedrijven

Het is goed wanneer statushouders kunnen zien hoe het er in Nederland op de werkvloer aan toe gaat en dat ze de arbeidsmarkt leren kennen. Dit kan door kennis te maken met bedrijven in de klas of door bedrijven te bezoeken.

Realistische verwachtingen scheppen voor een baan en een eventuele opleiding

Het ambitieniveau van de statushouders ligt over het algemeen hoog. Een begeleider heeft hierdoor een rol in het bijsturen van ambities en in het verwachtingsmanagement als de droombaan op dat moment (nog) geen optie is. Een statushouder kan in zo'n geval eerst beginnen met een 'broodbaan', zodat hij daarnaast eventueel een opleiding kan doen of de Nederlandse taal beter kan leren. De begeleider kan *samen met de statushouder opleidingen bezoeken* en kan ondersteuning bieden in het maken van een keuze voor een opleiding. Ook hierbij geldt dat het belangrijk is realistische verwachtingen te scheppen en mee te denken in het geval een opleiding in een andere richting of op een lager niveau realistischer is. Ook kan de begeleider meehelpen om een realistische inschatting te maken van de waarde van een eerder gevolgde opleiding.

Samenhang van opleiding en taaltraining en samenwerking met mbo-opleidingen

Een grotere samenhang tussen en de mogelijkheid tot het gelijktijdig kunnen volgen van een opleiding en een taaltraining zou de statushouders kunnen helpen. Doordat statushouders vaak aangeven dat ze eerst een diploma op B1 of B2 niveau voor de taal willen halen, voordat ze aan een opleiding beginnen, komt het voor dat ze uiteindelijk helemaal geen opleiding meer doen of een opleiding op een lager niveau. Het gelijktijdig volgen kan hier een oplossing voor zijn. Onderwijsinstellingen zijn bezig om de beroepsopleiding mbo meer met de praktijk te verbinden en met de competenties van statushouders. Een *Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL)* is voor statushouders een manier om werkervaring op te doen en gelijktijdig een opleiding te volgen. Bij BBL werken studenten vier dagen en volgen ze één dag onderwijs.

Ondersteuning bieden bij sollicitatiegesprekken en arbeidscontracten

Een ander werkzaam element is het *meegaan naar sollicitatiegesprekken* van de statushouder, maar ook het *ondersteunen bij de arbeidscontracten*. Veel contracten zijn tijdelijk en statushouders weten niet altijd precies hoe het zit met verlenging of het aantal uren. Ondersteuning bij arbeidvoorwaarden, maar ook bij salarisonderhandelingen kan statushouders helpen.

Investeren in een netwerk in Nederland

Het opbouwen van een netwerk in Nederland is voor veel statushouders lastig, omdat ze weinig contacten hebben of te weinig Nederlands spreken om goed contact te leggen. In de begeleiding is het daarom belangrijk om statushouders

te stimuleren om een sociaal netwerk op te bouwen in Nederland (Verwey-Jonker Instituut, 2019).

In 2020 is door het Kennisplatform Integratie & Samenleving en Movisie een (aangepaste) infographic opgesteld met de werkzame elementen bij het bevorderen van arbeidsparticipatie van statushouders (Kennisplatform Integratie & Samenleving, 2020a). De infographic is weergegeven in figuur 3.1. In de infographic zijn ook de onderwerpen aandacht voor gezondheid en financiële zelfredzaamheid opgenomen als werkzaam element.



Figuur 3.1

Wat werkt bij het bevorderen van arbeidsparticipatie van statushouders (Bron: Kennisplatform Integratie en Samenleving & Movisie, 2020a).

Aandacht voor gezondheid

Gezondheidsproblemen, als gevolg van traumatische ervaringen in het land van herkomst of door de onzekere situatie in Nederland, kunnen een barrière vormen bij het succesvol doorlopen van de inburgering. Gezondheidsproblemen kunnen ook een belemmering vormen bij arbeidsparticipatie. De relatie kan ook andersom zijn: werkloosheid kan ook gezondheidsproblemen doen toenemen. Daarom is het belangrijk om aandacht voor gezondheid en de Nederlandse gezondheidssystemen te hebben bij bijvoorbeeld voorlichting, de taallessen of via sleutelpersonen. Daarnaast is een goede samenwerking met ketenpartners van belang om gezondheidsproblemen te signaleren en de belastbaarheid te bepalen.

Financiële zelfredzaamheid

Verder is financiële zelfredzaamheid een belangrijk element. Onder andere door een gemis aan kennis bij statushouders over het Nederlandse financiële systeem, een gemis aan een netwerk dat statushouders financieel kan bijstaan, taalproblemen, mogelijke gezondheidsproblemen, cultuurverschillen en een beperkte financiële startpositie, is het voor statushouders lastig om financieel zelfredzaam te zijn. Dit kan schulden veroorzaken en deze kunnen op hun beurt stress veroorzaken en inburgering en arbeidsparticipatie in de weg staan. Ontzorgen, het geheel of gedeeltelijke beheer van inkomsten en uitgaven uit handen geven, kan schulden voorkómen en integratie en participatie bevorderen. Begeleiding hierbij is en blijft volgens het “wat werkt dossier” van het Kennisplatform integratie en Samenleving (2020b) belangrijk. Maatwerk met cultuursensitief werken is dan nodig, waarbij financiële zelfredzaamheid wordt opgepakt in een lange termijnvisie en integrale aanpak. Cultuursensitief werken kan door inzet van ervaringsdeskundigen of sleutelfiguren.

Op het online Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) is meer informatie over arbeidsparticipatie en statushouders te vinden. Ook zijn er diverse producten, documenten en online trainingen te vinden die zijn ontwikkeld door Movisie in samenwerking met KIS. Zo zijn er een “wat werkt dossier” over het bevorderen van arbeidsparticipatie van statushouders, een verbetertool en een online-training over intercultureel vakmanschap. In de verbetertool staan tips en verbeterpunten die sociaal-professionals kunnen gebruiken bij het bevorderen van arbeidsparticipatie van statushouders¹². De online-training biedt inzicht in hoe je als professional kunt aansluiten op verschillende diversiteitskenmerken bij verschillende culturen.¹³

¹² Voor de rapportage “wat werkt bij statushouders” zie https://www.kis.nl/sites/default/files/wat_werkt-arbeidsparticipatie-statushouders-2020-kis_0.pdf. Voor de verbetertool zie: <https://www.watwerktbij.nl/arbeidsparticipatie-statushouders/>

¹³ De online-training over intercultureel vakmanschap is te downloaden via: <https://www.movisie.nl/training/online-training-introductie-intercultureel-vakmanschap-sociaal-professionals-kis>

3.2 Werkzame elementen voor uitstroom van jongeren met een *autismespectrumstoornis (ASS)*

De informatieverwerking van mensen met een autismespectrumstoornis (ASS) is anders dan bij mensen zonder ASS. De waarneming van deze doelgroep is meer detailgericht en feitelijk. Het geheugen is vaak heel goed voor feiten, maar het verkrijgen van overzicht is moeilijk voor mensen met ASS. Mensen met ASS kunnen goed waarnemen, maar hierdoor zitten ze ook sneller ‘vol’ en zijn ze minder belastbaar (Autismepunt, 2014).

In de meest recente versie van de DSM-5 wordt uitgegaan van één diagnose voor autisme: de ‘autismespectrumstoornis’ (ASS). De criteria hiervoor zijn onder andere: problemen op het gebied van sociale communicatie en sociale interactie; beperkte, repetitieve gedragspatronen, interesses of activiteiten; over-of ondergevoeligheid voor zintuiglijke prikkels (Nederlandse Vereniging voor Autisme, z.d.).

Begeleiding naar school en/of werk werkt bij iedereen anders, maar bij jongeren met ASS is het belangrijk om rekening te houden met deze diagnose. Als consultants weten wat ASS inhoudt en weten wat werkzame elementen zijn in de begeleiding van jongeren met deze diagnose, kan de begeleiding meer op maat worden vormgegeven.

Op WerkWeb-Autisme (z.d.) wordt hier relevante informatie over gegeven. WerkWeb-Autisme is ontstaan vanuit verschillende partners die rondom het thema autisme en werk betrokken zijn in een samenwerkingsverband met de Nederlandse Vereniging voor Autisme. Het doel hiervan was het ontwikkelen van een zelfmanagement-instrument waarin de wetenschappelijke kennis en praktijkkennis samen zou komen. Op WerkWeb-Autisme kunnen mensen met ASS en mensen die betrokken zijn bij mensen met ASS op persoonlijk vlak, werkgerelateerd of als hulpverlener terecht voor informatie over werken en leren bij deze doelgroep.

Op deze website staan informatie en tips, kan een persoonlijk ontwikkelprofiel worden aangemaakt en is een werkboek beschikbaar. Deze website met verschillende tools kan door consultants met de jongeren die zij begeleiden gedeeld worden, zodat de jongeren hier zelf of met behulp van de consultant mee aan de slag kunnen. Voor de consultants die jongeren met autisme begeleiden naar school en/of werk is vooral hoofdstuk 2 van het werkboek belangrijk. In dit hoofdstuk staan praktische tips voor begeleiders die jongeren met ASS begeleiden richting school en/of werk. In dit werkboek staat met behulp van citaten duidelijk uitgelegd wat werkt in de begeleiding van deze doelgroep. In het huidige literatuuronderzoek wordt de samenvatting hieronder weergegeven. Voor meer informatie, uitgebreide toelichting en voorbeelden van uitnodigingsbrieven, routebeschrijvingen, roosters en dergelijke wordt verwezen naar hoofdstuk 2 van dit werkboek¹⁴.

¹⁴ Meer informatie over het begeleiden van jongeren met ASS is te vinden op de website: <https://www.werkwebautisme.nl/> en hoofdstuk 2 van het werkboek is te vinden op: <https://www.werkwebautisme.nl/wp/wp-content/uploads/2019/03/WERKboek-hoofdstuk2.pdf>

Hieronder volgen de tips voor begeleiders die mensen met ASS begeleiden richting school en/of werk zoals weergegeven in het werkboek van WebWerk-Autisme.

Introductie van de dienst • Gebruik de voorkeursmanier van communiceren van de werkzoekende. • Geef gedetailleerde informatie over wat iemand bij de eerste kennismaking kan verwachten. • Geeft een gedetailleerde routebeschrijving naar het kantoor. • Geeft een overzicht van de mogelijke diensten waar iemand gebruik van kan maken. • Geef een rondleiding in het gebouw. • Maak een aanvullende begeleidingsovereenkomst met de belangrijkste afspraken. Communicatie • Gebruik interesses van de werkzoekende om de communicatie te stimuleren. • Geef duidelijke, specifieke en precieze instructies. • Geef structuur en maak duidelijk wat er verwacht wordt. • Houd er rekening mee dat non-verbale communicatie verkeerd begrepen kan worden. • Geef tijd voor het verwerken van informatie. • Geef directe, positieve en realistische feedback. Organisatie • Gebruik controle lijsten en roosters. • Stimuleer het gebruik van een agenda. • Stimuleer de werkzoekende om zich voor te bereiden op veranderingen. • Maak geen aannames, geen detail is te klein.	Locatie • Zie de werkzoekende één op één. • Ga na of er sprake is van sensorische gevoeligheden. • Maak aanpassingen in de omgeving om de concentratie te bevorderen. Strategieën om effectief te werken • Zorg ervoor dat de begeleiding consistent, frequent en gestructureerd is. • Geef waar mogelijk geschreven instructies • Stuur een email na iedere bijeenkomst met alle afspraken • Geef mogelijkheden om succeservaringen op te doen en een gevoel van onafhankelijkheid te creëren. • Iedereen is een individu- leer de werkzoekende kennen en kom te weten wat voor diegene werkt.
---	---



Figuur 3.2 *Samenvatting van tips voor begeleiders die mensen met ASS begeleiden richting school en/of werk.*
Overgenomen uit *Werkboek* (p. 18) door WebWerk-Autisme & Nederlandse Vereniging voor Autisme, 2014, van [WERKboek-volledig.pdf \(werkwebautisme.nl\)](https://www.werkwebautisme.nl/WERKboek-volledig.pdf)

3.3 Werkzame elementen voor uitstroom van jongeren met een licht verstandelijke beperking

Jongeren met een (licht) verstandelijke beperking hebben een beperking in zowel het verstandelijke als in het adaptieve functioneren (alledaagse aanpassingsvermogen) (DSM-5, 2019). Er zijn in meer of mindere mate beperkingen in het conceptuele domein (zoals geheugen, abstract denken en problemen oplossen), beperkingen in het sociale domein (zoals communicatieve vaardigheden en tonen van empathie) en beperkingen in het praktische domein (zoals

zelfmanagement en planningsvaardigheden). Vooral de jongeren met een laag IQ en met bijkomende problemen hebben vanwege specifieke kenmerken een specifieke aanpak nodig.

Hieronder worden eerst de algemene elementen besproken die werkzaam zijn bij de begeleiding van jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB), om daarna de werkzame elementen in relatie tot arbeidsactivering te bespreken.¹⁵

Algemeen werkzame elementen bij interventies/begeleiding voor jongeren met een LVB

Het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) heeft een “wat werkt” document opgesteld met factoren die werkzaam zijn bij de behandeling van jeugdigen met een licht verstandelijke beperking (Zoon & van Rooijen, 2018)¹⁶. Vijf van de 6 punten in dat “wat werkt”-document zijn ook relevant voor de begeleiding van jongeren met LVB, om zo beter aan te kunnen sluiten. Die punten worden hieronder benoemd:

1. Afstemmen van communicatie

Jongeren met een LVB hebben een beperkt werkgeheugen, waardoor zij moeite hebben met denken, leren, taalgebruik en taalbegrip. Door onder andere na te gaan of de jongere begrijpt wat er wordt gezegd, taalgebruik te vereenvoudigen en zaken duidelijk te benoemen en/of te visualiseren sluit de begeleiding beter aan bij de communicatie van de jongere.

2. Concrete ervaringen

Jongeren met een LVB hebben moeite met abstract denken, hebben een beperkt werkgeheugen en leren vaak door concrete ervaringen. Door punten concreet te maken of voorbeelden te geven die goed aansluiten bij de belevingswereld van de jongere krijgt deze meer betekenis voor de jongere. Maatwerk is hierin ook belangrijk.

3. Voorstructureren en vereenvoudigen

Jongeren met een LVB hebben moeite met het houden van overzicht, het langdurig vasthouden van concentratie en het structureren en prioriteren van informatie. Het is belangrijk dat de begeleider structuur aanbrengt, het tempo aanpast, bereid is om te herhalen en kleine stapjes neemt.

4. Betrekken van het netwerk

Een jongere met een LVB heeft veelal langdurige begeleiding nodig. Het is hierdoor noodzakelijk dat de ouders en omgeving betrokken worden bij de begeleiding om de effectiviteit van de interventie te vergroten. Het is hiervoor belangrijk om het netwerk in beeld te brengen, te kijken waar dit

¹⁵ Met dank aan student Mariëlle Halma, die in het kader van haar scriptieonderzoek binnen dit project een aantal relevante literatuurbronnen heeft uitgezocht en uitgewerkt die hier deels zijn gebruikt.

¹⁶ Het “wat werkt” document is gebaseerd op de richtlijn effectieve interventies LVB van het NJI (de Wit, Moonen & Douma, 2011) en aangevuld met informatie uit een generieke module psychische stoornissen en zwakbegaafdheid of lichte verstandelijke beperking (Embregts & Wieland, 2018).

netwerk de jongere kan ondersteunen en het netwerk te betrekken bij de begeleiding.

5. Veilige en positieve leeromgeving.

Door veel aandacht te besteden aan de relatie tussen de begeleider en de jongere kan er een veilige en positieve (leer)omgeving ontstaan. Dit kan door te werken aan het vergroten van de motivatie en het zelfvertrouwen van de jongere. Elementen vanuit de motiverende gespreksvoering kunnen hierbij gebruikt worden zoals het tonen van empathie, niet te oordelen en geen vooroordelen te hebben. Jongeren met een LVB hechten waarde aan duidelijkheid in de relatie. Vertrouwen in de begeleider en goede afspraken over taken vergroot de motivatie van de jongere met een LVB (Zoon & van Rooijen, 2018).

Werkzame elementen bij arbeidsactivering van mensen met een (licht) verstandelijke beperking

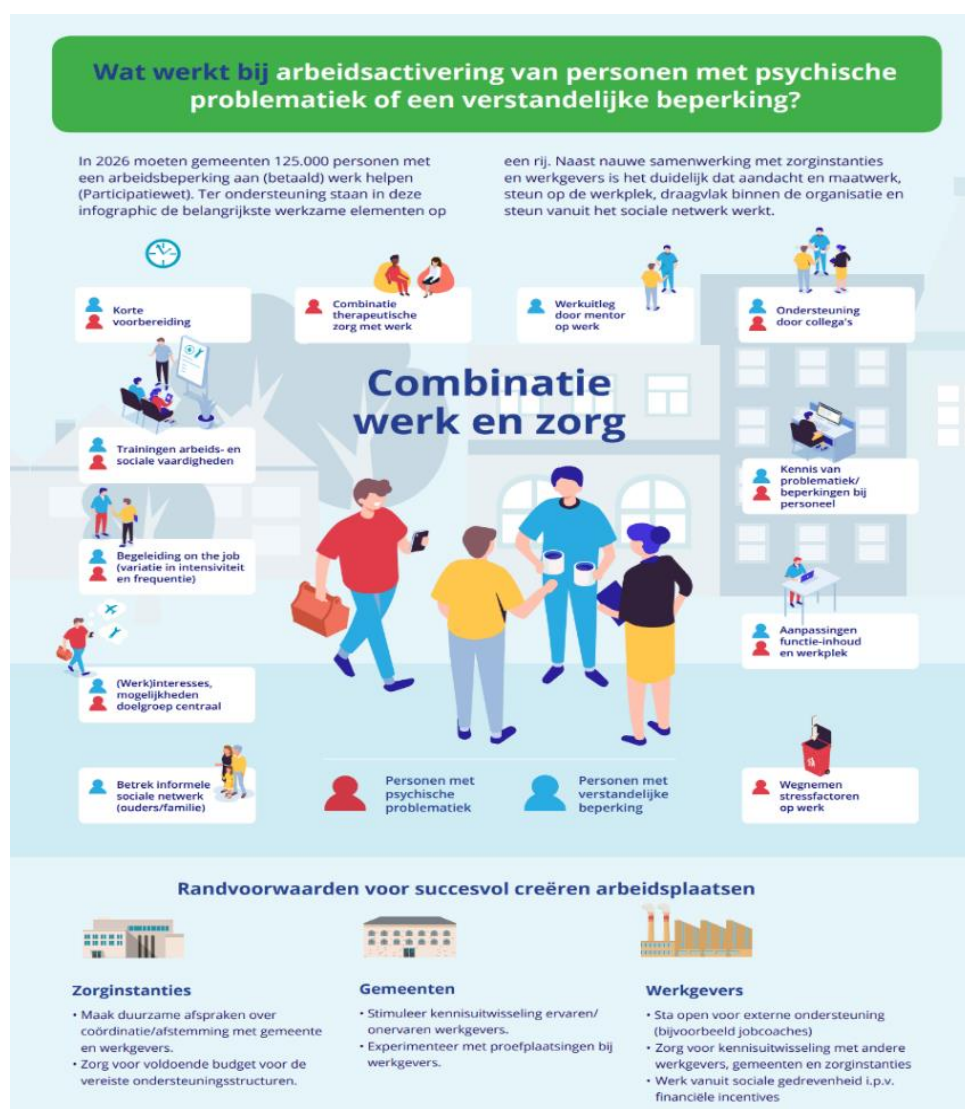
In het voorgaande hoofdstuk 2 zijn de werkzame elementen beschreven bij de toeleiding van kwetsbare jongeren naar school of werk. Jongeren met LVB behoren tot die kwetsbare groep. De meeste van de elementen die in hoofdstuk 2 beschreven staan, zijn dan ook van toepassing op jongeren met een LVB. Het dossier van Movisie geeft daarnaast in een bijlage ook een overzicht van de werkzame elementen die uit de overzichtsstudie per doelgroep naar voren is gekomen. Die is samengevat weergegeven in bijlage 3.1 van dit rapport.¹⁷ Daarnaast heeft Movisie een “wat werkt dossier” (Lub, 2019) en een infographic ontwikkeld over arbeidsactivering van mensen met psychische problematiek en/of een verstandelijke beperking. De informatie van mensen met een verstandelijke beperking is samengenomen met mensen met psychische problematiek omdat deze groepen veel overeenkomsten vertonen. De infographic (Movisie, z.d.-a) is opgenomen in figuur 3.3.

In de figuur is te zien dat specifiek bij mensen met een verstandelijke beperking het geven van vaardigheidstrainingen voor het aanleren van algemene werkvaardigheden/ sociale vaardigheden een werkzaam element is en dat de begeleiding zich richt op de werkinteresses van de persoon en ook op het betrekken van het netwerk.

Daarnaast ligt de nadruk voor mensen met een verstandelijke beperking vooral op blijvende begeleiding op de werkvloer, door bijvoorbeeld een jobcoach, zodat onder andere knelpunten tijdig kunnen worden gesignaleerd en opgepakt. Maar ook het informeren en betrekken van collega's spelen een essentiële rol bij mensen met een verstandelijke beperking op de werkvloer. Die onderwerpen staan rechts in de infographic weergegeven. Daarnaast speelt het creëren van passend werk op de werkplek, door bijvoorbeeld job-carving een belangrijke rol. Hier kan een consulent ook een rol in spelen, zie ook bij paragraaf 2.7.

¹⁷ Zie voor meer informatie de bijlage 4 van het dossier van Movisie via <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-04/Wat-werkt-bij-het-succesvol-toeleiden-van-jongeren-naar-werk.pdf>

Al deze elementen zijn ook beschreven in het voorgaande hoofdstuk 2. Voor meer inhoudelijke toelichting wordt daarnaar verwezen, of naar het rapport van Movisie (Lub, 2019)¹⁸.



Figuur 3.3 Arbeidsactivering van personen met psychische problematiek of een verstandelijke beperking. (Bron: Movisie, z.d.-a)

¹⁸ <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-06/Wat-Werkt-bij-arbeidsactivering-personen-psychische-problematiek-of-verstandelijke-beperking040619.pdf>

4 Best practices

In dit hoofdstuk wordt een klein aantal best practices beschreven, dat zich richt op de uitstroom van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet. Het uitgangspunt om een bepaalde best practice in dit overzicht wel of niet op te nemen, heeft te maken met de meerwaarde die het heeft voor het ontwikkeltraject in de leernetwerken. Hierbij is vooral gekeken naar of de werkwijzen andere elementen of interventies bevatten die iets toe kunnen voegen aan de huidige werkwijze, zoals uit de resultaten van de onderzoeken in fase 1 naar voren is gekomen. Een ander uitgangspunt is een link met de werkzame elementen die in hoofdstuk 2 aan de orde zijn geweest. Uiteindelijk was er in fase 2 niet voldoende ruimte om dit onderdeel in het leernetwerk in te brengen. Hieronder volgt toch de informatie die is uitgezocht.

4.1 Drie kleinschalige projecten in Rotterdam

In deze paragraaf worden drie kleinschalige projecten beschreven die zich bezighouden met activering van kwetsbare, werkloze jongeren in de richting van werk en/of school. Het gaat hierbij om een groep die extra kwetsbaar is op de arbeidsmarkt doordat zij bijvoorbeeld laagopgeleid zijn of doordat er sprake is van een detentieverleden of Licht Verstandelijke Beperking (LVB). Daarnaast spelen er vaak andere problemen.

Het Kenniscentrum Talentontwikkeling (KCTO) van Hogeschool Rotterdam heeft een onderzoek gedaan binnen deze drie projecten met als doel de werkwijze van deze drie projecten te onderbouwen vanuit de theorie en de praktijk (Aa van der, Dijk van, Lohman & Molegraaf, 2016). Daarnaast beoogden zij handvatten te bieden voor het inrichten en uitvoeren van effectieve activeringsprogramma's voor jongeren en (bij)scholing voor professionals. De keuze voor deze projecten heeft te maken met het feit dat deze twee doelen aansluiten bij het doel en de wijze van ontwikkeling van de professionele handelingswijze in dit ontwikkeltraject. Daarnaast kan deze informatie handvatten bieden voor de professionele handelingswijze die in dit ontwerptraject tot stand zal komen.

In de studie van het KCTO wordt ook gekeken naar de overeenkomsten en verschillen tussen de werkwijzen en de interventiekenmerken. In dit hoofdstuk wordt verteld over de verschillende projecten. De interventiekenmerken zijn terug te vinden in bijlage 4.1.

Deze projecten zijn op dit moment nog steeds operationeel in Rotterdam.

4.1.1 Het project *Heilige Boontjes*

Heilige Boontjes is opgericht door een sociaal werker, een politieagent en een ondernemer met als doel om jongeren voor te bereiden op de arbeidsmarkt. De doelgroep bestaat veelal uit jongeren die weinig tot geen arbeidsvaardigheden hebben en waarbij vaak sprake is van een detentieverleden of onderdeel zijn van de 'straatcultuur'. Heilige Boontjes bestaat uit een stichting Heilige Boontjes en Heilige Boontjes B.V. De Stichting begeleidt jongeren bij de re-integratie en de B.V. biedt de deelnemers een leer-werkplek binnen één van de koffiebars of de koffiebranderij. Hierbij is sprake van een

samenwerkingsovereenkomst met de Stichting. Het doel is uiteindelijk dat de jongeren ofwel aan het werk blijven binnen het bedrijf of doorstromen naar een baan bij een werkgever uit het netwerk van Heilige Boontjes. In 2015 is de Stichting met vijf jongeren begonnen. Alle jongeren zijn uitgestroomd naar werk en in 2016 zijn er elf jongeren gestart, die op het moment van onderzoek nog deelnamen aan het project. Het programma duurt 50 weken. Het statussen-systeem is een belangrijk onderdeel in Heilige Boontjes. Jongeren starten met een C-status en kunnen door middel van prestatie doorgroeien naar een B- of A-status. Een jongere die een A-status heeft is (bijna) klaar voor een reguliere baan, kan eigen werkzaamheden plannen en coördineren, maar ook de werkzaamheden van een jongere met een lagere status. De begeleiding in het traject gaat vooral over gedrag, houding en problematiek. De jongeren werken aan professionaliseringsdoelen en aan individuele doelen. In de begeleiding op individuele groei wordt eerst gewerkt aan de primaire behoeften rondom bestaanszekerheid, daarna aan sociale contacten en erkenning en in de laatste fase wordt gewerkt aan zelfontplooiing. Ze krijgen een dagbesteding en leren hierbij veel over het werk zelf, maar ze leren ook algemene arbeidsvaardigheden. Ze worden opgeleid tot barista, koffiebrander of distributeur. De eigenwaarde van deze jongeren is vaak erg laag, waardoor de inzet op individuele doelen erg belangrijk is (Aa, van der, Dijk van, Lohman & Molegraaf, 2016).

4.1.2 Het project *Een Nieuw Perspectief*

Dit is een project dat uitgevoerd wordt door de stichting IZI Solutions voor kwetsbare jongeren van achttien tot en met twintig jaar. Het doel van Een Nieuw Perspectief is om kwetsbare jongeren basisvaardigheden en competenties aan te leren die nodig zijn om door te stromen richting werk of school. De jongeren krijgen drie workshops die gericht zijn op gedrag en vaardigheden. Daarnaast ontvangen ze langdurige begeleiding bij het uitstromen naar werk of school en bij het regelen van praktische zaken die hieraan voorwaardelijk zijn (IZI Solutions, 2015).

In 2015 hebben dertig jongeren deelgenomen aan dit project. Twee jongeren zijn uitgevallen, één jongere nam nog deel aan het traject (tijdens het onderzoek van het project) en 29 jongeren hebben het traject succesvol doorlopen en zijn uitgestroomd richting school en/of werk.

4.1.3 Het project *TOPs4JOBS*

Dit trainingsprogramma is van de organisatie Jan Arends, die training, begeleiding en opvang biedt aan jongeren en volwassenen. Dit project richt zich op kwetsbare jongeren van 16 tot 27 jaar met een gedragsstoornis, detentieverleden of andere psychische of psychiatrische problematiek en op jongeren die geen werk kunnen vinden en/of moeilijk hun plek vinden in het reguliere onderwijs. Aan deze pilot hebben in 2015 acht jongeren meegedaan en hiervan zijn drie jongeren uitgestroomd richting school.

TOPs4JOBS bestaat uit groepsbijeenkomsten en individuele bijeenkomsten onder begeleiding van twee trainers. Het doel is het vinden van werk of een passende opleiding, maar daarnaast zijn het aanleren van ander gedrag in probleemsituaties en samenwerken belangrijke onderdelen. Het is een

programma van zestien weken met twee dagen begeleiding en training per week. De jongeren werken als groep aan een project en daarnaast zelf nog aan eigen geformuleerde doelen. Richtlijnen in het programma zijn:

- *vrijwel permanent toezicht houden / weten wat er gebeurt;*
- *regels en afspraken benoemen;*
- *consequenties van handelingen (positief en negatief) voor deelnemer, begeleider en groep benoemen;*
- *omgangsregels duidelijk maken;*
- *aanspreken / correctie afwijken regels / afspraken / houding;*
- *complimenten geven op houden aan regels / afspraken / houding;*
- *antwoord geven op praktische vragen (Aa, van der, Dijk van, Lohman & Molegraaf, 2016)*

4.1.4 Interventiekenmerken van de drie bovenstaande projecten

In het onderzoeksrapport van de Hogeschool van Rotterdam (Aa, van der, Dijk van, Lohman & Molegraaf, 2016) luidt de hoofdvraag: “Via welke mechanismen dragen drie Rotterdamse interventies bij aan aanvaarding van werk of hervatting van school door kwetsbare, werkloze jongeren?” Het onderzoek gaat bij de drie bestudeerde projecten na in hoeverre bekende, succesvolle interventiekenmerken vanuit de literatuur aanwezig zijn. In tabel 4.1 wordt samengevat beschreven wat deze interventiekenmerken zijn en of deze terugkomen in de drie projecten.

Tabel 4.1. Overzicht van interventiekenmerken die terugkomen in de drie projecten

Interventiekenmerk	
Intensieve begeleiding	Dit komt in de drie projecten op verschillende manieren terug.
Verbinding maken met de jongere	Dit komt in de drie projecten op verschillende manieren terug.
Integrale begeleiding	Dit komt in de drie projecten op verschillende manieren terug.
Tussentijdse successen benoemen; belonen en straffen	Het benoemen van tussentijdse successen en belonen, komt in alle drie de projecten terug. Straffen komt alleen indirect naar voren bij het project Heilige Boontjes.
Inzet peer support	Dit komt in de drie projecten op verschillende manieren terug.
Inzet participatiemogelijkheden en training	Dit komt in de drie de projecten op verschillende manieren terug.
Vraaggerichtheid	Dit interventiekenmerk komt terug bij Heilige Boontje en bij Een Nieuw Perspectief. Dit interventiekenmerk komt niet naar voren bij TOPs4JOBS.

Voor de specifieke wijze waarop deze interventiekenmerken terugkomen in de verschillende projecten, wordt verwezen naar bijlage 4.1. In deze bijlage wordt beschreven op welke manier deze interventiekenmerken zichtbaar worden.

4.2 Mobility Mentoring®

Een ander voorbeeld van een best practice is de aanpak van Mobiliy Mentoring® die ontwikkeld is door een Amerikaanse organisatie op het gebied van Social Work, genaamd EMPath, in samenwerking met de Harvard University. De aanpak is gebaseerd op recente inzichten uit de hersenwetenschap over de effecten van armoede en schaarste en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Voor een samenvatting van de achtergrond van deze aanpak, wordt verwezen naar bijlage 4.2.

Het doel van Mobility Mentoring is mensen te begeleiden naar economische zelfredzaamheid (Babcock, 2014). Als het gaat over de begeleiding van jongeren naar werk en/of school zal een deel van deze doelgroep kampen met armoede en/of schulden, maar dat geldt niet voor al deze jongeren. De jongeren hebben echter wel allemaal een uitkering vanuit de participatiewet, waardoor zij over het algemeen onder of rond de lage inkomensgrens leven. In 2018 is de lage inkomensgrens 12.736 euro per jaar (Centraal Planbureau, 2019). Volgens de overzichtsstudie van Movisie (2019) lijken kwetsbare jongeren die stress verhogende problemen ervaren op leefgebieden als wonen, financiën, gezondheid etc. dezelfde problemen te ervaren als mensen met armoede en schulden. Hierdoor kan het zijn dat een benadering, die gericht is op het verlagen van stress, werkzaam kan zijn voor deze doelgroep. Zie voor meer informatie ook paragraaf 2.3.3 over de stress-sensitieve benadering. Uiteindelijk zijn alle jongeren in begeleiding bij hun consulent voor het vinden van werk en/of school met als doel economisch zelfredzaam te worden.

De aanpak van Mobility Mentoring® laat zich beter omschrijven als een platform dan een interventie, aangezien het organisaties kan helpen bij de vormgeving van diverse programma's die bijvoorbeeld gericht zijn op mensen die werkloos zijn of kampen met schulden. Omdat het huidige ontwikkeltraject gericht is op het vormgeven van een handelingswijze om jongeren te begeleiden richting uitstroom naar werk en/of school en de doelgroep de werkloze jongere is, kunnen dit platform en de bijbehorende instrumenten handvatten bieden voor de professionele handelingswijze.

In Amerika wordt deze aanpak of elementen daarvan op steeds meer plaatsen ingezet en de eerste resultaten uit evaluaties en kosten-batenstudies zijn positief (Washington State Department; Prottas & Doupe Gaiser in Jungmann & Wesdorp, 2017). De Wereldbank noemt het een veelbelovende aanpak (Ellwood, Bogle, Mikelson, Popkin, 2016). In Europa is Nederland het eerste land waarbij organisaties aan de slag zijn gegaan met Mobility Mentoring®. De context van Amerika verschilt met die van Nederland. Jungmann & Wesdorp (2017) hebben in hun rapport de instrumenten van Mobility Mentoring® beschreven, maar hebben ook handvatten gegeven voor het toepassen hiervan in de Nederlandse context. Mobility Mentoring® kent een aantal instrumenten, hieronder volgt een overzicht van de zes meest

kenmerkende instrumenten:

1. De Bridge to Self-Sufficiency®

Het belangrijkste coachingsinstrument van Mobility Mentoring® is de Bridge to Self-Sufficiency® (de brug naar zelfredzaamheid). Dit instrument wordt gebruikt voor het stellen van doelen, het bereiken van doelen en het inzichtelijk maken van de vooruitgang. Deze brug is een metafoor die symbool staat voor de brug tussen armoede en economische zelfredzaamheid.

Er zijn vijf pijlers die onder deze brug liggen:

2. Familiestabiliteit (in het bijzonder huisvesting en zorg voor kinderen);
3. Welzijn (in het bijzonder psychische en fysieke gezondheid en sociale steunnetwerken);
4. Onderwijs en training;
5. Financieel management (in het bijzonder schulden en spaargeld);
6. Werk en carrièremanagement (in het bijzonder salarisniveau).

Samen met de mentor wordt gekeken waar de persoon staat op al deze vijf pijlers en waar verbetering nodig is. Het uitgangspunt is dat de prestatie op alle vijf pijlers verbeterd moet worden, omdat deze levensdomeinen invloed op elkaar hebben en elkaar dus kunnen versterken, maar ook verzwakken. Om naar economische zelfredzaamheid te gaan is inzicht in de positie op deze vijf pijlers van belang en vervolgens het bepalen van de doelen op één of meer van deze pijlers. Ook wordt de voortgang op deze vijf pijlers steeds in kaart gebracht zodat de klant ook kan zien wat de inspanningen tot nu toe hebben opgeleverd en dat het doel steeds meer in zicht komt.

1. Doel-actieplannen

De korte termijndoelen die met de brug gesteld zijn, worden omgezet naar doel-actieplannen. In deze plannen worden de stappen beschreven die moeten leiden tot het behalen van het korte termijndoel. Dit plan helpt bij het bedenken en prioriteren van de stappen, maar ook bij het aanboren van hulpbronnen. Doordat de persoon gemakkelijk kan zien wat hij moet doen, wordt het geloof in eigen kunnen sterker. De doelen worden in de loop van de tijd wel complexer. Er wordt ook een verantwoordelijkheidsverdeling gemaakt tussen de mentor en de persoon zelf.

2. Beloningen

Belonen wordt binnen Mobility Mentoring® ingezet om te stimuleren dat een persoon de stappen zet die nodig zijn om een doel te bereiken, maar ook om betrokkenheid bij het doel te creëren en te vergroten. Er wordt niet gekozen voor straffen aangezien dit stressverhogend werkt en daarmee dus contraproductief is. Beloningen zijn er in verschillende vormen: geldelijke beloningen in de vorm van cash of cadeaukaarten; goederen of diensten (in natura); toegang tot bepaalde privileges of kansen (cursussen of netwerkbijeenkomsten); diploma's en andere tastbare uitingen van progressie; speciale bijeenkomsten voor publieke erkenning (ceremonies). Er is voor de setting in Amerika, vooral voor geldelijke beloningen, een duidelijk en objectief beloningsoverzicht ontwikkeld, waarbij de hoogte of omvang van de beloning is afgestemd op de moeilijkheidsgraad en complexiteit van het doel.

Beloningen worden ook gegeven in de vorm van complimenten en aanmoediging van de mentor.

3. Economic Independence Index

In de Economic Independence Index wordt duidelijk wat een persoon minimaal moet verdienen om economisch zelfredzaam te zijn. In deze index worden voor verschillende huishoudtypen kosten voor levensonderhoud in de omgeving van Boston berekend. Het gaat dan bijvoorbeeld om kosten als huur, vervoer, voedsel of kinderopvang. In Nederland kan dit vergeleken worden met de referentiebudgetten van het Sociaal Planbureau (SP, 2019). Met dit concept van het family sustaining income (benodigd inkomen om in levensonderhoud te kunnen voorzien) benadert de mentor de personen zonder werk op een andere manier. In plaats van te vragen wat voor werk iemand graag zou willen doen, stelt de mentor de vraag: “hoeveel geld is minimaal nodig om zonder geldstress voor jezelf (en je gezin) te kunnen zorgen?”. Veel mensen weten eigenlijk helemaal niet precies welk bedrag ze minimaal nodig hebben (Jungmann & Wesdorp, 2017).

4. Overzicht Hot Jobs en Smart Start Jobs

Dit is een overzicht van banen die voldoende betalen, gunstige arbeidsvoorwaarden bieden en waar scholing voor nodig is en banen die minder betalen, maar mogelijkheden voor doorstroom bieden (respectievelijk Hot Jobs en Smart Start Jobs). Het overzicht van banen (Hot Jobs en Smart Start Jobs) is gebaseerd op de Economic Dependence Index van Amerika, maar ook in Nederland heb je vergelijkbare indexen waarbij bepaalde beroepen en startsalarissen in kaart worden gebracht.¹⁹

5. Successen van mensen inzichtelijk maken

Binnen Mobility Mentoring® worden personen die eerder gebruik hebben gemaakt van deze begeleiding ingezet als ambassadeurs zodat het geloof in eigen kunnen bij de personen zelf, vergroot wordt. Als personen die begeleiding krijgen, zien wat anderen, die eerder om hulp vroegen, bereikt hebben, krijgen zij het idee dat dit ook voor hen weggelegd is. De succesverhalen van anderen worden gezien als krachtig binnen dit platform.

Naast het inzetten van de verschillende instrumenten is de manier van begeleiden binnen Mobility Mentoring® anders dan coachen of casemanagement (Jungmann & Wesdorp, 2017). De wijze van begeleiden wordt mentoring genoemd (De Luzuriaga, 2015; Babcock, 2012). Het uitgangspunt bij casemanagement is vaak het bereiken van doelen van de organisatie, het monitoren van een persoon en waar nodig het wegnemen van belemmeringen. Bij coaching begeleidt de coach de persoon bij het bereiken van een specifiek doel. Mentoring gaat meer over begeleiding voor een langere tijd vanuit een breder perspectief. De mentor is hierbij vooral bezig om de persoon te leren zelf doelen te bereiken in plaats van direct te helpen bij het bereiken van de doelen.

¹⁹ Een voorbeeld hiervan is te bekijken via de link <http://financieel.infonu.nl/geld/59486-startsalaris-mbo.html>

Mentoren zijn meer gericht op het aanleren van probleemoplossende vaardigheden door bijvoorbeeld het demonstreren van doelstellingen prioriteren of het aanpakken van problemen. In het geval van Mobility Mentoring® gaat het vooral om het aanleren van probleemoplossings- en doelbepalingsvaardigheden. Deze manier van begeleiden sluit aan bij wat er in het dossier van Movisie (2019) naar voren komt, dat het aanpakken van de problemen van kwetsbare jongeren voor de lange termijn substantiële investeringen vergt.

In de Nederlandse context zijn elementen van Mobility Mentoring® terug te zien in bepaalde methodieken of schema's. Een voorbeeld hiervan is de zelfredzaamheidsmatrix (GGD Amsterdam, 2017). Hierin zijn onderdelen terug te zien van de Bridge to Self-Sufficiency®. De gemeenten Tilburg, Almelo en Amersfoort hebben een bepaalde vorm van beloning ingezet bij het begeleiden van klanten in verschillende situaties en ook met verschillende resultaten. De verschillende resultaten lijken een link te hebben met het feit dat onmiddellijke beloningen beter werken dan uitgestelde beloningen (Jungmann & Wesdorp, 2017). Het platform Mobility Mentoring® kan aanknopingspunten bieden voor het begeleiden van jongeren naar school en/of werk in de context van het huidige ontwerponderzoek.

5 Resultaten focusgroepen

Voor het ontwikkeltraject zijn focusgroepen gehouden met klanten, voormalig klanten en consulenten. Het doel van de focusgroepen was het verkrijgen van inzicht in de werkzame elementen van de begeleiding door consulenten volgens deze doelgroepen. De resultaten zijn in samengevatte vorm ingebracht in diverse leernetwerkbijeenkomsten. Praktijkkennis van consulenten en ervaringen van klanten en voormalig klanten zijn op deze manier door consulenten in het leernetwerk verwerkt in de ontwikkelde handelingswijze. Hoe dit proces is verlopen staat beschreven in deel I van de rapportage. In dit hoofdstuk worden de uitgebreide resultaten van de focusgroepen beschreven.

Er is gekozen voor één focusgroep met een selectie van klanten van alle drie de gemeenten²⁰, één focusgroep onder voormalig klanten van de drie gemeenten en één focusgroep met consulenten van de drie gemeenten. Daarnaast is een extra focusgroep georganiseerd voor klanten en voormalig klanten van De Dienst Noardwest Fryslân omdat deze niet konden deelnemen aan de eerder geplande focusgroep en de respons bij de andere focusgroepen beperkt was. Dit heeft in fase 1 geresulteerd in vier focusgroepen. De resultaten en methoden staan beschreven in paragraaf 5.1 en 5.2.

Nadat het eerste prototype in de leernetwerken is ontwikkeld, is een extra focusgroep uitgevoerd. Deze extra focusgroep is ingezet om jongeren nadrukkelijk feedback te vragen en te betrekken bij het ontwikkelde prototype. De resultaten hiervan staan beschreven in paragraaf 5.3.

In de doorontwikkelingsfase is nog een laatste focusgroep met klanten gehouden. Het thema is aangepast aan de, door corona ontstane, nieuwe online manier van werken. De uitwerking van deze focusgroep staat beschreven in paragraaf 5.4.

Voor de verschillende focusgroepen zijn verschillende deelonderzoeksvragen opgesteld. Die worden bij de rapportage van de betreffende focusgroepen weergegeven.

5.1 Rapportage focusgroep klanten en voormalig klanten fase 1

Doel focusgroepen

De focusgroepen en de resultaten daarvan in deze rapportage dragen bij aan de beantwoording van de volgende deelvragen van het onderzoek:

- Wat zijn volgens de jongeren met een uitkering vanuit de P-wet werkzame elementen van de begeleiding door consulenten ten aanzien van duurzame uitstroom?

²⁰ Er wordt bedoeld: de gemeente Leeuwarden, de gemeente De Fryske Marren en De Dienst Noardwest Fryslân

- Wat zijn volgens de jongeren die al zijn uitgestroomd werkzame elementen van de begeleiding door consultants ten aanzien van uitstroom?

Enkele belangrijke eerste resultaten van deze focusgroepen zijn in gecomprimeerde vorm ingebracht in de leernetwerken 4 en 5.

Doelgroep en selectie jongeren

De doelgroep zijn klanten van 18 tot 27 jaar van gemeente Leeuwarden, gemeente De Fryske Marren en De Dienst Noardwest Fryslân die een half jaar of langer een uitkering hebben vanuit de P-wet. Voormalig klanten zijn jongeren tussen de 18 en 27 jaar die langer dan 3 maanden zijn uitgestroomd. Het benaderen van respondenten voor de focusgroepen is uitgevoerd door consultants en geregeld via de afdelingsmanagers van de gemeenten. Hiervoor is onder andere gekozen om de deelname onder de jongeren te verhogen. Nadat een jongere bereid was gevonden om deel te nemen aan het onderzoek, hebben de onderzoekers contact gezocht met de jongere en nadere informatie versterkt over het onderzoek. Sommige jongeren uit de focusgroepen hadden aangegeven mee te willen denken met vervolgstappen binnen het ontwikkeltraject. Deze klanten zijn benaderd voor deelname aan de latere focusgroep, maar hebben niet deelgenomen.

Om de respons onder jongeren te verhogen is daarnaast gekozen om de jongeren een VVV-bon te verstrekken, de focusgroepen op verschillende leuke locaties te houden met een hapje en drankje, de focusgroepen op wisselende tijden te laten plaatsvinden en de gesprekken niet te lang te houden. De laatste focusgroep is vanwege de coronamaatregelen online gehouden via een Teams meeting. Via de consultants zijn per focusgroep circa vijf jongeren bereid gevonden voor deelname. Uiteindelijk kwamen er twee van de vier klanten en drie van de vijf voormalig klanten naar de focusgroepen in Leeuwarden. Ondanks het kleine aantal is rijke informatie gedeeld en is er voldoende input voor het onderzoek uitgehaald. Daarnaast is besloten om in fase 1 een extra focusgroep te houden met klanten en voormalig klanten van De Dienst Noardwest Fryslân in Franeker waarbij vier jongeren betrokken waren.

Beschrijving respondenten

Deze rapportage is gebaseerd op de informatie uit drie focusgroepen. De eerste focusgroep (twee klanten) is gehouden op 7 oktober 2019 bij Jimmy's in Leeuwarden. De tweede focusgroep (drie voormalig klanten) is gehouden op 14 oktober 2019 bij Boutique Hotel Catshuis te Leeuwarden. De extra derde focusgroep (vier klanten) is gehouden op 26 november 2019 in Franeker. In deze rapportage worden de deelnemende klanten gezamenlijk de respondenten genoemd.

Opzet focusgroep

De onderzoekers hebben een aantal vragen opgesteld ter voorbereiding van de focusgroepen. Zie hiervoor de bijlagen 5.1.a en 5.1.b.

Stappenplan uitwerking focusgroep

1. De bijeenkomsten van de focusgroepen zijn uitgetypt²¹ en in Atlas-ti²² gezet.
2. Er is een codeboek gemaakt aan de hand van de werkzame elementen die naar voren komen uit de literatuurstudie (deductief) en de kennis die onderzoekers op hebben gedaan in de uitvoering van dit onderzoek (inductief). Het codeboek is weergegeven in bijlage 5.2.
3. Delen van de tekst die relevant zijn voor de beantwoording van de hoofdvragen van dit onderzoek zijn in Atlas-ti geselecteerd. De geselecteerde teksten die te relateren zijn aan een code uit het codeboek zijn daarbij direct gecodeerd.
4. De geselecteerde teksten zijn gegroepeerd op onderwerp en/of code. Aan de hand daarvan is de onderstaande 'lopende' tekst geschreven.

Resultaten focusgroep

De hierop volgende beschrijvingen zijn op hoofdlijn met citaten ter illustratie. De volgorde van onderwerpen is min of meer willekeurig. Er is dus geen rangordening naar het belang van een onderwerp. In verband met de anonimiteit worden alle respondenten en jongeren in deze tekst aangeduid als man. Waar relevant is in de tekst weergegeven dat de verslaglegging betrekking heeft op een voormalig klant (en dus niet huidige klant) door deze persoon niet als respondent aan te duiden maar als voormalig klant.

Doelen, doen en zelfvertrouwen

Het stellen van doelen is volgens meerdere respondenten een succesfactor in de begeleiding.

Een respondent zegt hierover *'Er zijn kleine doelen, grote doelen. Afhankelijk daarvan is er tijd. Elk doel is een overwinning als het gehaald is.'* De bewuste persoon geeft aan eerst aan de gezondheid te werken, daarna terug naar de werkplek te kunnen en daarna naar school te willen. In lijn hiermee zegt een andere respondent *'Meer doelen stellen was goed. Dat was effectief. Dat geeft meer ervaring en zelfvertrouwen. Dan zijn er kleine successen.'* Deze respondent geeft aan dat de doelen structuur boden. Hij is van mening dat de consulent hem aan de hand van deze doelen meer sturend had moeten begeleiden. Doelen zijn dan vaste afspraken die met regelmaat worden besproken, totdat de respondent het zelfstandig kan. Volgens de respondent gaat het in het kort om doelgericht werken, kleine opdrachten en scherpe communicatie.

Het formuleren van haalbare doelen kan ervoor zorgen dat respondenten **durven te 'doen'** en daardoor zelfvertrouwen opbouwen. Dit komt veelvuldig naar voren in de focusgroepen. Ook een voormalig klant geeft aan zelfverzekerder te zijn geworden door meer te gaan doen. Eerder legde deze respondent de lat heel hoog voor zichzelf. Alles moest van het begin af aan perfect zijn. De respondent was veel aan het gamen en raakte geïsoleerd. Hij hoorde heel

²¹ Met dank aan Marike Scholten Docent ROC Friesland College, lid kenniskring lectoraat Sociale Kwaliteit NHL Stenden Hogeschool

²² Atlas-ti is een dataverwerkingsprogramma voor geschreven teksten

vaak dat hij tot meer in staat was dan wat hij liet zien, maar dat kwam niet bij hem binnen. Door *'te gaan doen'* kwam de respondent zelf tot dit inzicht. Uit het verhaal van deze respondent blijkt dat anderen hier een cruciale rol in kunnen spelen. Zo werd deze respondent *'meegesleurd'* naar fitness door een eigenaar van een sportschool. De respondent ging alleen mee, omdat hij zich verplicht voelde. Uiteindelijk heeft het fitnesssen hem veel goeds gebracht. De rol van anderen in het stimuleren van de intrinsieke motivatie komt ook naar voren in de ervaringen van een voormalig klant. Hij geeft aan dat zijn consulent hem een schop onder de kont gaf, wanneer dat nodig was. *'Ik vond het spannend en had uitstelgedrag. Het [de consulent] was een doener. Hij zei dan dat ik het moest proberen en plande een afspraak in. Daar ging ik altijd naartoe. Het lijkt een overwinning, want sindsdien ben ik heel erg vooruit gegaan.'* Respondenten hebben het over een **omslag die je moet maken**. Een respondent geeft aan dat op een bepaald moment het besef kwam dat het blijven uitstellen niet werkt, maar dat je gewoon moet doen. *'Niet vast blijven zitten in eigen gedachten'. Succes is voor deze respondent 'focussen op wat je wilt en dan gewoon gaan.'* Een voormalig klant zegt dat hij eerder wel vacatures kon vinden, maar geen sollicitatiebrieven schreef. Ook hij heeft daarin een omslag gemaakt. *'Je moet wennen, maar je houdt vol omdat je een reden hebt.'* Voor hem leidde deze houding uiteindelijk tot zijn huidige baan. Hij schreef veel sollicitatiebrieven voor verschillende posities want (zoals zijn consulent zei) *'werk is werk'* en werd uiteindelijk uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek in het Engels. Hij zag er tegen op maar ging het wel aan. Een dag later was hij aangenomen.

Denken in mogelijkheden

Naast de respondenten die door hun consulent **aangemoedigd worden** om *'te doen'* staan respondenten die dit missen. Ze willen graag dat hun consulent hen wijst op dingen die misschien bij hun passen. Dat ze bijvoorbeeld worden aangemoedigd om ergens naar toe te bellen of om ergens mee te kijken. Ook het breder denken in mogelijkheden wordt door sommige respondenten gemist. Een respondent geeft aan dat hij bij wijze van spreken graag een lijstje met **opties** had gewild die voor hem beschikbaar waren, zodat hij daarvan beter op de hoogte was. Een andere respondent wil graag dat consulenten *'[...] meer gaan kijken naar wie jij bent als persoon en hoe je in elkaar zit en **wat de mogelijkheden daarbij zijn** voor jou. Dat heb ik niet echt gekregen. Terwijl er veel meer mogelijk is en dat weten ze ook wel.'*

Een respondent geeft aan dat zijn consulent hem niet heel sterk aanmoedigt, maar dat hij hem wel **steunt in de dingen die hij zelf aandraagt**. Als de respondent een vacature aandraagt, denkt de consulent met hem mee op een manier die de respondent inzicht biedt in de zin van dat hij beter weet wat hij moet doen om het doel te behalen waar hij voor wil gaan.

Voorkomen stress

Sommige consulenten doen hun best al te **hoge stress niveaus bij hun klanten te voorkómen**. Dit komt duidelijk naar voren uit de verhalen die de respondenten over hun consulenten vertellen. Zo geeft een van de respondenten aan dat de consulent hem afremt als dat nodig is. De respondent was altijd heel zelfstandig en wil graag veel werken, maar de consulent houdt het aantal uren nog beperkt om te voorkómen dat de respondent *'er snel uit ligt'*.

Een andere respondent beschrijft dat hij officieel een boete had moeten krijgen, omdat zijn terminale grootmoeder bij hem en zijn ouders in kwam wonen zonder dat hij dat door had gegeven aan de gemeente. In plaats van hem een boete te geven, is zijn uitkering tijdelijk stop gezet tot hij alle informatie had doorgegeven. Een volgende keer zou hij wel een boete krijgen. Liever had de respondent gehad dat er gevraagd was naar hoe de situatie precies in elkaar zat.

Een ander voorbeeld komt van een respondent die aan het werk was, maar waar het heel slecht mee ging. Tijdens een gesprek met de consulent werd besloten dat hij eerst aan zichzelf kon werken en moest genieten van zijn dochtertje. Pas als het weer beter met hem ging, konden ze het weer over werk gaan hebben. De respondent geeft hierbij aan dat hij denkt dat de begeleider zo positief naar hem toe was, omdat hij heel gemotiveerd en verzorgd was.

Ook een andere respondent geeft aan dat hij blij is dat hij niet onder druk wordt gezet om al gauw weer veel uren te werken. Hij mag het rustig proberen op te bouwen. Als het niet lukt, is daar begrip voor. **Er volgen niet direct sancties.**

Er zijn echter ook andere ervaringen en inzichten over stress en druk.

Een respondent geeft aan dat *'dat mensen die het eigenlijk niet kunnen [...] moeten gaan presteren omdat de gemeente wil dat er meer geld uit komt.'*

De respondent geeft aan de indruk te hebben dat ook 'begeleiders' soms met hun handen in het haar zitten, omdat ze zoveel druk vanuit de gemeente ervaren. Een andere respondent vertelt dat hij aan het werk moest, maar dit heeft geweigerd, ook al kwam zijn uitkering daardoor op het spel te staan. *'Als ik aan het werk kon, was ik hier niet want ik wil het heel graag maar ik kan het nu gewoon niet.'*

Volgens een van de respondenten moeten mensen die het niet aan kunnen niet zo onder druk worden gezet. Daarnaast zegt hij dat de consulent *'[een] uurtje even persoonlijk met die mensen [moet] gaan praten en gewoon een goede communicatie met die mensen [moet] onderhouden, want dat ontbreekt (zie ook paragraaf persoonlijke aandacht en begeleiden met vertrouwen).'*

Ook een andere respondent zegt dat consulenten klanten soms te streng of te gemakkelijk aanspreken. Het moet volgens hem een tussenweg zijn, waarbij **vertrouwen de basis** is. Toch zegt hij ook dat consulenten soms best wat strenger mogen zijn naar klanten die niet gemotiveerd zijn: *'Die hoeven niet gepamperd te worden.'*

Maatwerk

Het is voor respondenten belangrijk dat er **rekening wordt gehouden met hun voorkeuren en talenten**, zo blijkt uit alle focusgroepen. Eén van de respondent ging aan de slag bij een houtbedrijf, maar was daar niet gelukkig. Daarom werd hij doorgestuurd naar een plek voor beeldhouwen en meubels maken. Dat bleek inderdaad beter bij hem te passen.

Bij een voormalig klant was geen sprake van maatwerk, omdat hij productiewerk moest gaan doen. Het was dat of niks. Het productiewerk past niet bij hem. Hij kan niet zo lang stil zitten op een stoel en aan een stuk door hetzelfde doen. Volgens hem kan dit voor een ander misschien heel goed werken, maar voor hem was het fijn geweest als er andere opties waren zoals werk op een zorgboerderij.

Een andere respondent kon aan de slag als lasser maar ontdekte al snel dat hij liever op de heftruck wilde. Ondanks zijn voorkeur kon hij in eerste instantie

alleen zijn lascertificaten halen en geen heftruckcertificaten. Uiteindelijk heeft hij toch zijn heftruckcertificaten mogen halen, omdat er binnen het bedrijf een heftruckchauffeur werd gezocht en dit hem dus een baan opleverde. Hij kon dus toch doen wat aansloot bij zijn voorkeur. Volgens de respondent zou dit voor meer jongeren mogelijk moeten zijn, maar kijkt de gemeente hoofdzakelijk naar geld.

Meerdere respondenten geven aan dat ze graag meer mogelijkheden hadden gewild om te studeren. Een van hen wil eerder graag een thuiscursus volgen maar dat mag niet. Als hij thuis scholing kan volgen, kan hij ook aan het werk, is de gedachte. Hij zou dan dus zijn uitkering kwijt raken.

Een andere respondent zegt zo snel mogelijk aan het werk te moeten maar *'[...] ik wil graag bijleren, ik wil beter worden in de dingen waar ik mee bezig ben en ik weet uiteindelijk waar ik goed bij pas.'* Het switchen van opleidingsrichting behoort ook niet tot de mogelijkheden volgens een andere respondent, *'want dan is het een wensopleiding, en dat mag niet.'*

Tot slot geeft een respondent aan dat hij graag **meer gestimuleerd wil worden tot zelfontwikkeling**. Hij zegt aldoor in trajecten te zitten met mensen die niet gemotiveerd zijn of waarvan dingen worden verwacht die deze mensen niet kunnen, terwijl hij wel gemotiveerd is en tot veel meer in staat is.

Frequentie en wijze van contact

Alle respondenten geven aan dat het prettig is om **vaak contact** te hebben met de consulent. Een van de respondenten gaf aan dat hij op een bepaald moment vijf maanden niets meer van zijn consulent had gehoord. Toen heeft hij zelf maar contact opgenomen. Een van de respondenten zegt heel expliciet dat veel contact voor hem nodig is, omdat hij vrij veel sturing nodig heeft in het werken aan zijn doelen (zie ook eerdere paragraaf over doelen en zelfvertrouwen). Een ander zegt dat het fijn is als een consulent de vinger aan de pols houdt en zo weet hoe het er bij hem voor staat en waar hij eventueel hulp bij nodig heeft.

Mee naar gesprekken

Verschillende respondenten vinden het prettig als de consulent **meegaat naar afspraken** zoals sollicitatiegesprekken, gesprekken op het werk of de werkervaringsplek. De drempel is hierdoor minder groot, ze voelen zich gesteund, en ze hebben ook het idee dat ze hierdoor in sommige gevallen serieuzer worden genomen door de organisatie waarmee zij een gesprek hebben. Ook geeft een respondent aan dat de consulent dan (beter) mee kan denken.

Persoonlijke aandacht en begeleiden met vertrouwen

Een voormalig klant geeft aan dat hij de **persoonlijke aandacht** prettig vond. *'Ik ging nooit met tegenzin naar de afspraken. Af en toe een grapje. Het [de consulent] werd een kennis. Het was niet zoals met een leraar, het was informeel en [de consulent] praatte [ook] over koetjes en kalfjes. Je laat dan ook zien dat je wel graag wilt.'* Deze respondent had ook groepsbijeenkomsten. Dat was voor hem niet zinvol. Mede omdat daar ook ongemotiveerde mensen bij zaten. Na afloop van de bijeenkomsten was hij al weer vergeten waar het over ging. De één-op-één gesprekken waren nuttiger voor hem.

Een andere respondent benoemt dat het voor hem heel belangrijk is dat zijn consulent zo goed naar hem **luistert**. Hij vindt het hierbij fijn dat de consulent niet direct een oordeel heeft. Hij staat er heel objectief in. Daarnaast luistert

hij niet alleen naar wat andere instanties over de klant zeggen, maar vooral ook naar de respondent zelf.

Een van de voormalig klanten illustreert de wijze van begeleiding door de consulent met een plaatje van een man die geniet en veel vrijheid heeft. Zijn consulent kwam nooit moeilijk of opdringerig over. De respondent had wekelijkse afspraken, waarbij het nooit voelde alsof het moest. Ze hadden **een klik**. Elke week spraken ze over sollicitaties. Ook hierbij luisterde de consulent naar de respondent. Hij stelde motiverende (gespreksvoerings)vragen als: Wat ga je doen? Waar ben je wel of niet goed in? De consulent gaf hem hierbij vaak complimenten, maar hij moest het doen.

Ook andere respondenten geven aan dat ze het belangrijk vinden om te merken dat de consulent **complimenten** geeft of op een andere manier laat merken dat hij in je gelooft *'in plaats van steeds mensen die roepen van je kan het niet en hij zegt van je kan het wel.'* Ook een andere respondent zegt dat hij het heel belangrijk vindt dat de consulent **vertrouwen in zijn kunnen** heeft. *'Ik vind wel dat het 1 van de belangrijkste dingen ooit is, je kan er iemand mee maken, je kan er iemand mee breken. Is zo'n gezegde voor. Noem iemand 30 keer een idioot en ze geloven het.'*

Praktische ondersteuning

Het aanleren van vaardigheden, zoals het schrijven van **sollicitatiebrieven** en **een cv**, wordt door sommige respondenten als positief ervaren. Een respondent geeft aan dat hij met name de tips die hij van zijn consulent kreeg, nuttig vond; nuttiger dan de trainingen die aan meerdere klanten tegelijk werden gegeven. De respondent heeft hier veel aan gehad en vond het een belangrijk onderdeel om succesvol uit te kunnen stromen.

Praktische steun bij urgente problemen (voortraject werk)

Een respondent bij wie heel veel dingen spelen in zijn leven en die daardoor nog niet kan werken, geeft aan dat het voor hem essentieel is dat zijn consulent hem *'in alles helpt'*. Zo steunt de consulent hem in wat er in zijn leven speelt en stemt hij af met de partijen die daarbij betrokken zijn, zoals de jeugdzorg en de kredietbank, de behandelaar van zijn psychische aandoening en zijn coach. Er worden gezamenlijke afspraken gemaakt, omdat er zo veel speelt. Omdat hij steun nodig heeft op zo veel gebieden, doen ze het stapje voor stapje, in de hoop dat hij op termijn weer met werk kan starten.

Deelname trajecten

De **deelname aan trajecten zoals werk en opleiding** blijkt voor veel respondenten belangrijk te zijn. Een van de respondenten geeft aan heel bij te zijn dat de gemeente hem heeft geholpen om weer naar school te gaan, zowel in de organisatie als in de financiering ervan. Een andere respondent vertelt *'De gemeente heeft altijd een plek voor me gehad. Dagbesteding of een opleiding, dat was belangrijk voor mij. Ik moest geactiveerd worden. Ik moest **structuur en ritme** aanhouden.'* Ook een andere respondent geeft aan dat de werkplek, waar hij via de gemeente is gekomen, structuur bracht in zijn leven. *'Ik had een reden om uit bed te komen. Ik kreeg geld en kon het inzetten. Ik heb nu een hele goede bioklok.'*

Een respondent zegt dat het heel belangrijk was dat de gemeente regelde dat hij ergens aan de slag ging. Daardoor is hij op ideeën gekomen over wat bij hem

paste. In lijn daarmee beschrijft een andere respondent dat hij kort in de kinderopvang stage heeft gelopen om te kijken of het beeld dat hij daarvan had, klopte en of het iets voor hem was. Dit vond hij nuttig.

Niet iedereen heeft een mogelijkheid gekregen om deel te nemen aan werk, stage of opleiding, zoals een aantal respondenten hiervoor beschrijft. Zo geef een respondent aan dat hij graag werkervaring op wil doen of gewoon een dagje mee wil lopen. *'Gewoon even weer voelen hoe het is om weer te werken. Dat je dan toch misschien weer denkt van ja dat je toch wat meer vertrouwen in jezelf krijgt. En denkt van misschien lukt het toch wel.'*

Een andere respondent geeft hierover aan nog niet te kunnen werken maar wel heel graag aan een ander traject te willen deelnemen waardoor hij een vast dagritme krijgt. Hij beschrijft *'Ik zit best wel veel thuis en in het begin, dan is dat lekker. Ik kon lekker uitslapen en niks doen en lekker relaxen en weet ik het allemaal. Maar na 4 jaar, of eigenlijk na een jaar, was ik er al klaar mee. Het is echt verveling en je raakt er ook zo lamlendig door en je raakt eigenlijk ook een beetje de motivatie kwijt om iets te doen. Je zit op een gegeven moment zo vast in dat ritme, dat als ik al 1 ding zou doen op een [...] dan ben ik gewoon al bekaf.'*

Samenwerking met andere partijen

Gemeente en bedrijven werken volgens een van de respondenten goed samen. Dit vindt hij heel belangrijk. Enkele andere respondenten kijken hier anders tegenaan. Zo is een van de respondenten van mening dat de **gemeente juist méér kan samenwerken met andere organisaties**. Hij wil bijvoorbeeld heel graag vrachtwagenchauffeur worden maar de gemeente wil niet voor dat rijbewijs betalen, terwijl er een tekort aan chauffeurs is. *'Zoek de samenwerking met dat soort bedrijven. Of laat ze wat van mijn loon afnemen om te reserveren voor een vrachtwagenrijbewijs.'*

Weer andere respondenten denken dat de gemeente (en Pastiel) nauwer moeten samenwerken met het bedrijfsleven. Ze zouden *'misschien ook eens een dagje kunnen organiseren met allemaal mensen vanuit het bedrijfsleven, die ook mensen met een lager diploma een keer een kans willen geven.'*

Daarnaast zou een dergelijke samenwerking kunnen leiden tot een grotere diversiteit aan werk(ervarings)plekken. Een van de respondenten ziet het heel concreet voor zich: *'Als Pastiel nou zegt: ik vind die en die wel goed bij dat bedrijf passen, dat je dan bijvoorbeeld de eerste 6 weken even voor niks werkt, maar wel dat je ervaring opdoet en dat het bedrijf je dan verder cursussen aanbiedt en je zo kan doorgroeien binnen het bedrijf.'*

Het belang van samenwerking tussen organisaties wordt ook vanuit een andere invalshoek beschreven. Volgens een van de respondenten is het van belang dat organisaties, waarmee de klant te maken heeft, **een gedeelde profielschets en plan van aanpak** hebben. Hiervoor is het belangrijk dat de consultant contact heeft met de organisaties waar de klanten aan de slag zijn. Een van de respondenten zegt dat dit bij hem niet zo goed verloopt. Zijn baas heeft al drie maanden niets meer van zijn consultant gehoord, terwijl de stageperiode bijna is afgelopen. Uit het verhaal van een andere respondent blijkt dat het (volgens hem) niet alleen gaat over de samenwerking tussen de organisaties, maar ook met de klant zelf. In zijn geval maakten de organisaties onderling afspraken over zijn (traject) en niet met hem. Hij vond het vervelend dat hij daar niet bij werd betrokken.

Het gebiedsteam en de ouders van een respondent hebben een cruciale rol gespeeld in zijn traject. Daardoor is er volgens hem eindelijk *'licht aan het eind van de tunnel.'* Het gebiedsteam, de ouders en de consulent overleggen telkens samen over mogelijkheden en volgende stappen. Hierbij gaat het dus over het **samenwerken met andere organisaties**. Het **samenwerken met het netwerk** gaat in het geval van een andere respondent niet goed. Hij liep vast en heeft uiteindelijk noodgedwongen met zijn ouders naar oplossingen gezocht.

De consulent was hier niet/nauwelijks bij betrokken.

Om de samenwerking en communicatie tussen de verschillende organisaties te bevorderen zou het volgens twee respondenten wel een goed idee zijn om **een app te ontwikkelen**. *'We leven anno 2019 en nog steeds loopt het digitaal als instanties langs elkaar heen, terwijl als je een app zou hebben waarin iedereen een avatar is en alles gewoon in 1 hebt. Ik denk dat het voor heel veel dingen wel makkelijker zou worden. Zoals school en werk, eigenlijk zo goed als alles.'*

Nazorg

Een aantal respondenten geeft aan dat het belangrijk is om, **nadat een klant is uitgestroomd, nog contact te houden**. Dit kan in de vorm van bellen, mailen of appen. Dit is belangrijk als een klant zich toch niet goed blijkt te redden, maar ook als een klant zichzelf wel goed redt en het uitstromen naar werk of school goed gaat. Bij klanten waarbij het goed gaat, gaat het vooral over vragen hoe het gaat en het geven van positieve bevestiging. Een van de voormalige klanten bijvoorbeeld, is al aan het werk, maar krijgt nog wekelijks een appje waarin de consulent vraagt hoe het met hem gaat. Dit vindt hij fijn, omdat hij dan weet dat hij bij de consulent terecht kan als hij ergens mee zit of ergens tegenaan loopt. Dat geldt ook voor dingen die buiten het werk om spelen. Hij ziet het als een soort back-up.

5.2 Rapportage focusgroep consulenten fase 1

Doel focusgroep

Deze focusgroep draagt bij aan de beantwoording van de volgende deelvragen van het onderzoek:

- Welke elementen bevat de huidige handelingswijze van consulenten ten aanzien van uitstroom van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet?
- Wat zijn volgens de consulenten werkzame elementen voor begeleiding door respondenten ten aanzien van uitstroom?

Beschrijving respondenten

De respondenten van deze focusgroep zijn consulenten die zijn geselecteerd via de Teamleiders van de drie gemeenten. Van de Dienst Noardwest Fryslân hebben alle drie de jongerenconsulenten aan de focusgroep deelgenomen. Van de gemeente Leeuwarden zijn vier van de 19 jongerenconsulenten geselecteerd door de Teammanager. De ene beschikbare jongerenconsulent van De Fryske Marren was verhinderd. In totaal zijn er zeven respondenten.

Kanttekening

De consulenten die deelnemen aan deze focusgroep zitten voor het grootste deel ook in het leernetwerk. Bij de gemeente De Fryske Marren en de Dienst Noardwest Fryslân kon dat niet anders, omdat daar respectievelijk één en drie jongerenconsulenten werkzaam zijn. Voor de gemeente Leeuwarden was het de bedoeling andere consulenten te betrekken bij de focusgroep, dan de leernetwerkdeelnemers. Dit is bij drie van de vier niet gelukt. Hierdoor is de informatie die uit de focusgroep naar voren is gekomen voor de consulenten zelf over het algemeen niet vernieuwend, omdat deze voor een groot deel ook reeds zijn besproken in de leernetwerken. Dit is ook de reden dat de resultaten door de onderzoekers niet zijn samengevat en ingebracht in de leernetwerken. De resultaten uit de focusgroep zijn in de leernetwerken wel indirect aan de orde geweest.

Opzet focusgroep

De onderzoekers hebben een aantal vragen opgesteld ter voorbereiding van de focusgroep. Zie hiervoor de bijlage 5.3. De focusgroep heeft op 4 november 2019 plaatsgevonden.

Stappenplan uitwerking focusgroep

Het gevolgde stappenplan voor de uitwerking van de focusgroep is hetzelfde als bij de focusgroep in paragraaf 5.1.

Resultaten focusgroep

In de hiernavolgende tekst is eerst de (min of meer procedurele) werkwijze van de *gemeenten* beschreven, zoals benoemd door de respondenten. Daarna is beschreven wat volgens de respondenten de werkzame elementen zijn van deze gemeentelijke werkwijze. Vervolgens is de persoonlijke werkwijze van de *respondenten* beschreven en de (in hun ogen) werkzame elementen daarvan. Tot slot zijn concrete tips van de respondenten weergegeven die betrekking hebben op de werkwijze van de gemeente.

De hierop volgende beschrijvingen zijn op hoofdlijn met citaten ter illustratie. De volgorde van onderwerpen is min of meer willekeurig. Er is dus geen rangordening naar het belang van een onderwerp. In verband met de anonimiteit worden alle respondenten en jongeren in deze tekst aangeduid als man.

Werkwijze gemeenten

De respondenten beschrijven de werkwijze van de gemeenten Leeuwarden als volgt:²³

- Na de aanmelding is een wachtperiode van ongeveer een maand. De jongere ontvangt per mail een uitnodiging voor een groepsvoorlichting.
- Als de jongere niet verschijnt bij de groepsvoorlichting, dan neemt de respondent die gekoppeld is aan de jongere, het liefst diezelfde dag nog, telefonisch contact op om binnen een week een afspraak in te plannen. Als de jongere telefonisch niet bereikbaar is, wordt een uitnodiging per post gestuurd.
- Na de groepsvoorlichting wordt een vragenlijst ingevuld met vragen als: Heb je schulden? Heb je psychische belemmeringen?
- Direct na de groepsvoorlichting volgt een individueel gesprek van 10/15 minuten met een consulent aan de hand van de ingevulde vragenlijst. Tijdens het gesprek wordt gekeken naar mogelijkheden wat betreft school of werk.
- Als er mogelijkheden wat betreft school of werk zijn, wordt snel een nieuwe afspraak ingepland gericht op uitstroom naar studie of werk en daarmee het voorkómen van een aanvraag.²⁴ Hierop volgt een zoekperiode van vier weken.
- Als er geen mogelijkheden zijn door zorg, wordt na vier weken een intake gesprek gepland waarin afspraken worden gemaakt. Het contact met deze groep is veel minder intensief dan met jongeren die gelijk richting werk of school kunnen.
- Na vier weken: voor alle jongeren die niet uitgestroomd zijn, wordt een plan van aanpak gemaakt. Dit is in principe voor een jaar. Daarin staan de stappen die worden ondernomen en wat daarbij van de jongeren wordt verwacht.
- In het plan van aanpak worden persoonlijke afspraken gemaakt. Bij iemand die naar werk of school gaat, kan dat een bepaald traject zijn dat de consulent aanbiedt. Bij iemand met zorg kan het bijvoorbeeld gaan over behandeling of therapie.
- Gedurende de looptijd van de uitkering ontvangen jongeren af en toe een brief met een oproep. Als een jongere hier niet op reageert, bezorgt de dienst handhaving de tweede brief. Daarbij wordt navraag gedaan bij de jongere over waarom deze niet op is komen dagen voor de eerste oproep. De reden wordt teruggekoppeld naar de consulent. Als de jongere niet thuis is, wordt de brief in de brievenbus gegooid.

²³ Mogelijk is de huidige werkwijze hier niet helemaal accuraat beschreven, omdat de beschrijving van de respondenten soms ruimte laat voor interpretatie.

Voor de gewenste werkwijze van de consulenten wordt verwezen naar hoofdstuk 5 van deel I van deze rapportage.

²⁴ Jongeren die mogelijk naar school kunnen, worden getest. Als uit de test komt dat het werkbaar is dat een jongere terug naar school kan, kan de consulent per een bepaalde datum een bindend studieadvies opleggen. Als de jongere dit niet opvolgt, kan de uitkering stop worden gezet, tenzij er omstandigheden zijn, zoals dat de jongere niet toegelaten is tot de school. Tot op het moment dat de jongere naar school gaat, moet de jongere aan het werk, want 'als je naar school kunt, kun je ook aan het werk'.

Afgaand op de beschrijving van de respondenten komt de werkwijze van de Dienst Noardwest Fryslân niet helemaal overeen met bovenstaande werkwijze van de gemeente Leeuwarden. Er kwamen tijdens de focusgroep een aantal ‘afwijkende’ punten naar voren:

- Na melding wordt bij Dienst Noardwest Fryslân een *individueel* gesprek van de jongere met een consulent ingepland. Dit gesprek proberen de consulenten *binnen een week* na de melding in te plannen. De jongere krijgt een brief met een uitnodiging voor dit intake gesprek. Bij de brief zit ook een intake-formulier.
- Als een jongere zich niet heeft gemeld, niet komt opdagen op het intakegesprek en niets van zich laat horen, worden nog drie pogingen gedaan om met de jongere in contact te komen. Dit wordt gedaan in de zoekperiode van vier weken door te bellen, mailen, of brieven te sturen. Reageert iemand helemaal niet, dan is het afgelopen. Dan is er geen aanvraag. Als ze alsnog komen, moet er eigenlijk een nieuwe zoekperiode ingaan. In de praktijk gebeurt dat laatste weinig.
- Tijdens het eerste individuele gesprek worden bij Dienst Noardwest Fryslân al afspraken gemaakt voor de zoekperiode.
- Ook bij Dienst Noardwest Fryslân wordt na afloop van de zoekperiode via een individueel gesprek een plan van aanpak gemaakt, in principe voor een jaar. Bij dit (tweede) gesprek is ook een collega aanwezig die de uitkering regelt. Andere optie is dat het gesprek met de consulent gekoppeld is aan een gesprek met een collega die over de uitkering gaat. Dan hoeft de jongere maar één keer te komen.
- Bepaalde jongeren worden door de consulent van Dienst Noardwest Fryslân gekoppeld aan Pastiel, bijvoorbeeld kwetsbare jongeren. Pastiel doet dan de begeleiding. Ondertussen blijft de respondent regievoerder.
- Als jongeren tijdens de looptijd van de uitkering niet reageren op twee brieven van Dienst Noardwest Fryslân met een oproep, komt de derde brief via dienst handhaving. De jongere moet dan bij de dienst handhaving komen, niet bij de consulent. Deze gemeente heeft een handhaving speciaal voor arbeidsverplichtingen.

Werkzame elementen gemeentelijke werkwijze

In de hierna volgende tekst is de persoonlijke werkwijze van de respondenten en de werkzame elementen daarvan geïntegreerd beschreven. Dit laatste is geïntegreerd, aangezien wat respondenten doen en wat ze daarin werkzaam vinden, in hun beschrijvingen veelal overeenkomen. In tegenstelling tot de voorgaande tekst is bij de beschrijving hiervan veelal geen onderscheid gemaakt tussen de gemeenten.

Inzetten op jongeren die rechtstreeks naar werk of school kunnen

In lijn met bovenstaande werkwijze zegt een van de respondenten al in de eerste fase sterk in te zetten op jongeren die rechtstreeks naar werk of school kunnen. ‘De krenten uit de pap haal je er snel uit. Daar ga je heel actief op zitten; daar heb je meer contact mee. Dat leidt gewoon tot uitstroom.’

Een van de respondenten merkt op dat het ook een nadeel heeft dat consulenten zo in (moeten) zetten op de jongeren die rechtstreeks naar werk of school

kunnen. Er is relatief weinig tijd voor de doelgroep die geactiveerd moet worden, terwijl dit de doelgroep is die het contact nodig heeft.

Maatregelen

De maatregelen die jongeren boven het hoofd hangen als ze zich niet houden aan de afspraken en de daadwerkelijke doorvoer van die maatregelen worden door een respondent genoemd als een werkzaam element. Voorbeelden hiervan zijn dat handhaving aan de deur komt bij de jongere en het korten op de uitkering. *'[...] meestal werkt dit wel positief. Nee, ze worden in de kladden gepakt. En wakker geschud.'*

In lijn hiervan, als werkend element, beschrijft een respondent dat het plan van aanpak van de jongere ook door de jongere moet worden ondertekend. In hoeverre dit plan van aanpak in samenspraak met de jongere wordt opgesteld, komt niet duidelijk naar voren. Zonder ondertekend plan van aanpak en medewerking van de jongere is er in principe ook geen recht op uitkering. *'En dan hang je er ook aan vast en dat merk je ook wel hoor. Dat jongeren dan wel iets hebben van: oh.'*

Respondenten versus dienst handhaving

De gemeenten verschillen in de inzet van een consultant of iemand van de dienst handhaving wat betreft onderzoek van noodzaak tot maatregelen, de beslissing en oplegging hierover. Sommige respondenten zien het als een voordeel dat handhaving dat doet omdat de rollen dan duidelijk gescheiden zijn, anderen zien dit als een nadeel.

Een respondent die de inzet van handhaving als nadeel benoemt, ziet het als een werkzaam element dat de consultant bij het bepalen van maatregelen rekening kan houden met de persoonlijke omstandigheden van de jongere. In het korten op de uitkering zegt een respondent een jongere soms minder te korten dan de richtlijn, omdat de jongere anders bijvoorbeeld de huur niet meer kan betalen en *'[...] als hij op straat komt te staan, dan ben je nog verder van huis.'*

Inzet re-integratiebureaus en coaches

Een van de respondenten merkt op heel erg blij te zijn dat er binnen zijn gemeente geld is om re-integratie bureaus en coaches in te kopen. *'Als ik kijk naar die doelgroep met autisme of een licht verstandelijke beperking of met psychische klachten, dan gun ik ze ook een traject met iemand die daar heel veel verstand van heeft en ze goed kan begeleiden. Dan denk ik: daar ben ik niet kundig in.'* Ook een andere respondent geeft aan dit een hele moeilijke doelgroep te vinden, waarin soms geen beweging te krijgen is.

Motiverende gespreksvoering

Als werkzaam element wordt door een aantal respondenten *motiverende gespreksvoering* genoemd. De respondenten hebben daarover een tweedaagse cursus gehad van Divosa. *'Je probeert ook eigenlijk het voorstellingsvermogen te activeren, van goh over 2 jaar, hoe ziet dat er dan uit, hoe is je leven dan eigenlijk? En wat zijn de voordelen van je huidige situatie nu? Wat voor voordelen ervaar je en wat zijn de nadelen? En hoe zie jij dat dan over 5 jaar?'* Andere vragen die worden gesteld om jongeren te motiveren zijn bijvoorbeeld 'Waar

word je gelukkig van? Wat geeft je energie?’ Het gaat over ‘het in stapjes denken, maar vooral ook waar gaan we naar toe werken’.

Aansluitend, als werkzaam element, noemt een respondent dat het mooi is als een jongere zelf een keuze maakt en nagedacht heeft. *‘En dan kun je de vraag nog stellen van bijvoorbeeld: Wat heb je van mij nodig om de stap naar vrijwilligerswerk te zetten?’*

Als de respondenten jongeren ter sprake brengen die niet tot nauwelijks vooruitgang boeken, zoals soms ook jongeren met autisme of een psychiatrische stoornis, wordt ook het werken in (hele kleine) stapjes genoemd als een werkzaam element. Ook dit is een element van motiverende gespreksvoering.

Focus op mogelijkheden

Bij motiverende gespreksvoering past ook een positieve insteek met een *focus op mogelijkheden* in plaats van onmogelijkheden (zie literatuuroverzicht 2.2). Dit komt veelvuldig aan bod in de manier waarop de respondenten hun werkwijze beschrijven. In de begeleiding van de jongere *‘[...] is het ook goed om te kijken van hé, wat gaat wel goed, waar kan ik [de jongere] blij mee zijn.’* Een van de respondenten zegt veelal tegen de jongere *‘Hoe het nu is, dat is misschien nu vervelend, maar je kunt ook vooruit.’* Een andere respondent vat dit samen met *‘Het is eigenlijk de positieve dingen naar boven halen en daar iets mee doen om daarmee verder te gaan.’* Volgens een van de respondenten is voorgaand een manier om de (*intrinsieke*) *motivatie* van de jongere te versterken.

Hulpverlening; afronding en contact

Een van de respondenten zegt het soms noodzakelijk te vinden om de hulpverlening af te ronden, alvorens het traject naar werk in te gaan. Een ander beaamt dit, maar zegt ook dat dit niet altijd noodzakelijk is. Meerdere respondenten geven aan dat als het traject naar werk al wel van start gaat naast de hulpverlening, het belangrijk is om veel *contact te blijven houden met de hulpverlenende instanties* die bij jongere betrokken zijn. Een respondent verwoordt dat als volgt: *‘[...] handig dat we van elkaar weten waar we mee bezig zijn en dat er de juiste stekertjes in het apparaat zitten, want dan doet ie het.’*

Meedoen aan trajecten, projecten en/of werkstages

Een argument voor het opstarten van een traject naast de hulpverlening is dat *‘[...] veel jongeren eenzaam zijn en door hun problematiek in klein wereldje zitten. En dan is participatie al een eerste stap.’* Twee van de respondenten vinden dat iedere jongere eigenlijk wel iets kan en dus moet doen. Ze zetten zich in om de jongeren in een actieve stand te krijgen om te voorkomen dat ze indutten en om activiteiten uit te kunnen bouwen als het goed gaat. Er zijn volgens de respondenten allemaal *trajecten en projecten* waar jongeren aan deel kunnen nemen. Ze doen dus hun best om deze in te zetten. Het inzetten van werkstages komt ook nog specifiek aan de orde als werkzaam element. Een respondent geeft aan nauw bij de werkstages betrokken te zijn en hier (dus) veel tijd in te steken. De respondent gaat samen met de jongere naar een werkgever om een werkstageovereenkomst op te stellen, afspraken te maken, leerdoelen op te stellen en te praten over het al dan niet uitbreiden

van uren. Werkstages worden gezien als een mooie tussenstap tussen vrijwilligerswerk en betaald werk.

Toch werkt dit niet altijd. Een van de respondenten noemt een voorbeeld van iemand die binnen acht weken zou uitstromen naar werk, maar waarbij dit is mislukt. Ook andere trajecten mislukten. De uiteenlopende trajecten die worden aangeboden zijn dus niet met succes gegarandeerd. Soms houden respondenten hier al sterk rekening mee op het moment dat ze een traject inzetten. Hierbij gaat het om trajecten waarvan ze niet zeker weten of het bij de jongere past. De respondenten laten het de jongere toch proberen want (...) *'als we allen van dat benauwde zijn, dat werkt ook niet echt mee.'* Een respondent merkt op *'Aan het begin was ik heel erg zo van dit lukt dus niet, maar nu denk ik soms ook wel van kom op, probeer het nu even en als het niet wil, het zal echt niet veel meer schade aanrichten.'* De respondent houdt dus rekening met het mislukken van het traject en lijkt de verwachtingen richting de jongere hierop aan te passen.

Samenwerking met andere organisaties

In het kader van trajecten, projecten en werkstages is niet alleen de eerder genoemde samenwerking met hulpverleningsinstanties van belang, maar ook de samenwerking met andere organisaties die de horizon en het netwerk van jongeren kunnen verbreden. Ook deze staat centraal in de werkwijze van een van de respondenten en wordt genoemd als een belangrijk werkzaam element.

Inzet sociaal netwerk

Het *sociale netwerk* van jongeren wordt door sommige respondenten ingezet om eenzaamheid tegen te gaan en de wereld van de jongere te vergroten. Een van de respondenten benoemt dit als centraal punt in zijn werkwijze. Volgens de respondent *'[...] gaat het dus over het inzetten van peers, maatjes en/of rolmodellen.'*

Wijze van contact, frequentie van contact, maatwerk en flexibiliteit

Een van de respondenten benadrukt het belang van *de wijze van contact* met de jongeren. De betreffende respondent probeert hierbij aan te sluiten op de gemoedstoestand van de jongere. *'Als het bijvoorbeeld duidelijk niet zo lekker gaat met een jongere maar deze hier niet open over is, kan samen wandelen een goede optie zijn. Als je tegenover elkaar zit, dan is dat toch vaak spanner en als je wandelt, dan hoef je elkaar niet recht in de ogen te kijken.'*

Sommige respondenten vinden het belangrijk om jongeren thuis te kunnen bezoeken. Een respondent geeft aan dat het soms nuttig kan zijn om de thuis-situatie te zien. Dit kan het beeld van de jongeren completer maken.

Soms blijkt dan dat je de verwachtingen die je van de jongere hebt, gezien de thuissituatie, aan moet passen. Bovendien *'(...) zijn ze vaak opener in hun eigen thuissituatie dan op kantoor.'* Huisbezoeken worden niet door alle respondenten nuttig gevonden en is ook niet bij iedere gemeente mogelijk.

Eerder in deze tekst is beschreven dat de frequentie van het contact met jongeren die rechtstreeks naar werk of school kunnen vrij hoog is. Voor andere groepen is de frequentie van het contact minder hoog en zitten de respondenten minder op een lijn. Een van de respondenten streeft er naar jongeren ongeveer één keer in de drie maanden te zien. Maar dat lukt niet altijd. Bij jongeren met zorg kan de frequentie lager liggen. *'En de mensen die op participatie*

staan? Die kunnen dan wel vrijwilligerswerk of dagbesteding, die probeer ik wel een keer in de twee maanden te zien.' Een andere respondent geeft aan geen vaste frequentie in gedachten te hebben. Deze pakt soms 10 mensen en gaat die dan elke week spreken. Veel respondenten appen of bellen tussendoor ook vaak. Bijvoorbeeld om even te checken hoe het gaat met het vrijwilligerswerk of de dagbesteding waar iemand aan is begonnen.

De frequentie van het spreken met een jongere verschilt voor een van de respondenten ook per leeftijdsgroep; *'12 maand is voor iemand van 20 [jaar] best heel lang.'*

Ontwikkelen van realiteitszin en inzicht in eigen kunnen

Het *ontwikkelen van realiteitszin* komt meerdere malen naar voren als een werkzaam element. Als voorbeeld worden jongeren genoemd die veel met hun eigen make-up en nagels bezig zijn en die schoonheidsspecialiste willen worden, maar geen idee hebben van wat daar bij komt kijken. Zo hebben ze niet door dat je dan als zelfstandig ondernemer aan de slag moet. *'Nou die realiteitscheck die hebben ze af en toe wel even nodig. En daar eens even dieper met hun over praten, van hé, of ze wel een goed beeld hebben van het beroep ook en of dat wel bij hun past.'* Soms wordt jongeren een beroepen- en een kwaliteiten-test aangeboden om daar goed inzicht in te krijgen. Het komt voor dat jongeren denken iets heel goed te kunnen, terwijl dit niet uit de kwaliteitentest komt.

Dat biedt stof om over door te praten. *'Dit is eruit gekomen en hoe zie jij dat?'* Soms is het ook andersom, namelijk dat een respondent denkt dat een jongere iets kan, maar dat de jongere dat zelf nog niet inziet. Soms is het dan noodzakelijk om jongeren daar wat bij op gang te helpen. Een respondent merkt op dat dit ook te maken heeft met *begeleiden met vertrouwen*. Bijvoorbeeld door jongeren te vergezellen naar afspraken en sollicitatiegesprekken *'[...] omdat de eerste stap soms best lastig is voor jongeren om alleen te doen'*.

Soms stimuleren respondenten hun jongeren ook op andere manieren om uit te zoeken wat bij ze past. Zoals een jongen die ICT niveau 3 had gedaan. *'Hij was uitgevallen op [niveau] 4 en ik zei: Wat zou jij nu echt willen? Zou je straks in augustus weer naar de ICT-opleiding willen? Hij zei: Ik zou iets in de zorg willen, maar, maar.. Ik zei joh, hoe mooi is het om uit te zoeken of het nu bij je past?'* Daarna heeft hij een dag meegelopen met zijn tante die verpleegkundige is en is naar een open dag van een opleiding in de zorg gegaan.

Vertrouwensband

Tenslotte, een werkzaam element dat op uiteenlopende wijze meerdere keren terugkomt in de focusgroep is het leggen en onderhouden van een vertrouwensband met de jongere. Een voorbeeld zoals een respondent het verwoordt: *'Ze was eerst gesloten. Ik heb geprobeerd om dat een beetje open te breken, dus dat ze zelf kwam met het verhaal van faalangst door veel met elkaar te bellen en appen, frequent contact en een vertrouwensband opbouwen.'* Door deze band op te bouwen en niet te snel los te moeten laten, ook niet als de jongere ondertussen in andere trajecten zit, kunnen volgens sommige respondenten mooie dingen worden bereikt. Als voorbeeld van een succesverhaal wordt een jongere genoemd die uit een complexe situatie komt, maar uiteindelijk wel op het hbo is beland.

Concrete tips van de respondenten

Tijdens de focusgroep brachten de respondenten ook verschillende concrete tips naar voren, die belangrijk zijn bij de uitvoering van hun werk. Puntsgewijs:

- Vermindering van de administratieve last nodig is, zodat er meer tijd is om cliënten te zien. Een mooier instrument voor een participatietraject: *'We hebben allemaal trajecten richting werk, maar [...] we hebben niet eerst een participatietraject.'* Bij De Dienst Noardwest Fryslân worden dergelijke individuele trajecten uitbesteed aan een coach. Voor respondenten van deze gemeente is dit instrument dus niet van belang.
- Een gemeentelijke app waarin vacatures staan. Daarin kan de consultant:
 - zien in welke vacatures een jongere geïnteresseerd is.
 - de jongere gemakkelijk tippen over vacatures.
 - de jongere aan een vacature koppelen zonder dat de jongere een sollicitatiebrief hoeft te schrijven.
- Een app voor de doelgroep die moeilijk te activeren is. Bijvoorbeeld geïnspireerd door apps uit de gezondheidszorg of door e-coaching van psychologen. Dat de doelgroep bijvoorbeeld niet alleen wekelijks bezoek krijgt van een ambulant begeleider, maar ook dagelijks aangemoedigd wordt om met opdrachtjes bezig te zijn. Wellicht kan deze doelgroep door de app ook worden geattendeerd op vrijwilligersvacatures of andere interessante projecten.
- Een app voor jongeren die weer naar school gaan met uitleg over bijvoorbeeld studiefinanciering en bindend studieadvies.

5.3 Rapportage extra focusgroep klanten

Doel

Deze extra focusgroep is ingezet om jongeren nadrukkelijk feedback te vragen en te betrekken bij het eerste prototype van januari/februari 2020 dat in het leernetwerk is ontwikkeld.

De gecomprimeerde resultaten zijn ingebracht in leernetwerkbijeenkomst 8.

Aanleiding

In de projectgroep is regelmatig besproken om jongeren te betrekken bij het ontwikkelproject. In februari 2020 was het eerste prototype ontwikkeld in de leernetwerken en is besloten een check aan de jongeren te vragen.

Doelgroep en selectie respondenten

Van de vijf klanten die zijn uitgenodigd, hebben er drie klanten deelgenomen, twee van gemeente Leeuwarden en één van De Fryske Marren. In dit onderzoek worden zij respondenten genoemd.

Voor een uitgebreidere beschrijving van de selectie van de jongeren wordt verwezen naar de toelichting bij de focusgroep in paragraaf 5.1.

Opzet focusgroep

Het ontwikkelde prototype van de werkwijze is aan de jongeren voorgelegd ter feedback of aanvulling. Hierbij zijn de verschillende fasen van de werkwijze voorgelegd. Via post-its konden klanten aanvullingen of wijzigingen geven of aspecten uit de werkwijze weglaten. In verband met de tijd zijn sommige fasen van de werkwijze mondeling aangevuld en besproken met de jongeren. De opzet en voorgelegde prototype-werkwijze is weergegeven in bijlage 5.4. De focusgroep heeft plaatsgevonden op 6 maart 2020.

Stappenplan uitwerking focusgroep

Kort na de bijeenkomst zijn de punten in een verslag uitgewerkt. Hierbij zijn de punten die op de post-its zijn ingebracht genoteerd, plus de eventuele mondelinge toelichting daarbij.

Resultaten

Hieronder worden de punten weergegeven die de respondenten op de post-its hebben geschreven bij de betreffende fase van de werkwijze. Soms is een mondelinge toelichting gegeven en hieronder opgenomen.

Eerste gesprek

Bij het eerste gesprek van de prototype-werkwijze zijn de volgende aanvullingen door de respondenten op de post-its gezet. Specifiek is bij hierbij gevraagd naar hoe ze het eerste contact zouden willen. En bij de houdingsaspecten hoe de jongere benaderd zou willen worden:

- Benadering via WhatsApp is erg fijn
- Consulenten met meer achtergrondinformatie en cursus in omgang met suïcide (ggz/psyche).
- Duidelijk uitleggen uitkering: inkomen, parttime en aanvulling.
- Maatwerk: wat wordt er verwacht en wat krijg je ervoor terug?
- Maatwerk: op basis van: hulpvraag en persoonlijkheid.
- Andere manier van benaderen/aanpassen brief.

Mondelinge toelichting: In de eerste brief en ook in vervolgbrieven wordt volgens de respondenten genoemd dat je moet komen en er wordt gewezen op de consequenties. Dit komt niet fijn over en is niet motiverend, zeggen de respondenten. De respondenten noemen het onderling de 'boze brief'. Dit kan volgens hen ook anders. Bijvoorbeeld door aan te geven wat het contactpunt is om aan te geven dat je niet kan komen of vragen kunt stellen. De respondenten hebben ook wel ideeën over de letterlijke invulling van de brief.

- Alleen korten op de uitkering na het eerste contact met inschatting door consulent.

Mondelinge toelichting: Er is een sanctie wanneer je stopt met school. De klanten vullen aan dat ze niet voor hun lol stoppen met school. In het verlengde daarvan wordt aangegeven om niet vooraf te korten op de uitkering, maar eerst contact met de consulent te hebben, zodat de consulent een goede inschatting kan maken. Want de jongere begint op deze manier anders direct al met een achterstand.

- Minder pushen naar werk/studie.
Mondelinge toelichting: in de groepsvoorlichting werd gezegd “jullie moeten allemaal terug naar werk”. Dat wil de klant ook, maar dat lukt niet....
Dat ervaren de klanten als niet prettig.
- Meedenken naar oplossingen en minder pushen naar werk.
Mondelinge toelichting: respondent wil wel, maar het gaat om de hoé vraag; ze zien graag meer alternatieven en mogelijkheden, zodat de klant kan kiezen.
- Aanbieden van opties -> wat voor programma's zijn er vanuit de gemeente/ welke mogelijkheden?
- Wat is de hulpvraag? (Dit punt is aangegeven bij het kopje “bespreken” van het prototype).
- Begeleiding naar en tijdens uitkering.
- Persoonlijke situatie meer betrekken in de uitkering.
- Bij het punt in de werkwijze “begeleiding bij 1^e stappen praktische zaken”: plus uitleg dát het kan en waar.

Zoekperiode (1^e vier weken)

Bij de zoekperiode is mondeling een aantal punten benoemd:

- Hulp bij invullen formulieren.
- Tijdens deze periode ook de mogelijkheid voor gesprekken, begeleiding of sessies om bijvoorbeeld CV of sollicitatiebrieven op te stellen. Dit naar aanleiding van het punt dat genoemd is bij het tweede gesprek, dat respondenten de wachtperiode na aanvraag van de uitkering als lang ervaren.

Tweede gesprek

In plaats van de post-its zijn de punten vanaf deze fase nu mondeling ingebracht. Bij deze fase is ook de vraag voorgelegd wat de jongere belangrijk vindt bij het opstellen van het plan van aanpak. De volgende punten zijn benoemd:

- Kleine stappen en subdoelen zijn volgens hen belangrijk bij het opstellen van het plan van aanpak zodat de jongere succeservaringen kan opdoen.
- Opties geven welke mogelijkheden er zijn. De consulent zou hierin proactief kunnen zijn, niet alleen de jongere. De opties zouden ook in een standaard brief opgenomen kunnen worden
- Eigen regie en inspraak is belangrijk als de respondent keuzes wil of als er keuzes zijn.
- Het aanbieden van testen, om te kunnen onderzoeken wat bij je past.
- Plan van aanpak ook mailen, of in een digitale omgeving plaatsen.

Verloop/begeleiding

Bij deze fase is ook de vraag voorgelegd hoe de jongere regelmatig contact wil houden met de consulent. De volgende punten zijn benoemd:

- 1x per maand een gesprek face to face of telefonisch en tussendoor contact via WhatsApp en e-mail.

- Maatwerk is belangrijk. Dit geldt zowel voor de frequentie, als de manier van contact (live of bijvoorbeeld per app). Volgens de respondenten dienen hierover in overleg afspraken te worden gemaakt. Sommige zaken stemmen de respondenten liever face-to-face af. Als er keuze zou zijn tussen een brief of WhatsApp, vinden de respondenten WhatsApp laagdrempeliger en sneller.
- Persoonlijke aandacht en benadering vinden de respondenten belangrijk. Kijk naar wat iemand nodig heeft en naar de haalbaarheid. Meer naar de persoon kijken, in plaats van naar de acties met betrekking tot solliciteren. Dit is ook maatwerk volgens de respondenten. Als voorbeeld noemt een respondent dat vragen over de toekomst niet relevant zijn als je suïcidaal bent.
- Bij de activiteit in het prototype “zowel contact met jongerencoach, consultant inkomen en handhaving” voegt een respondent toe dat de communicatie naar de klant ook belangrijk is.
- Eén vast contactpersoon gedurende de periode in de uitkering.
- Een aantal respondenten heeft de ervaring dat, als de consultant stopt met de begeleiding, het lang duurt voordat ze horen wie de volgende consultant wordt en voordat er weer een afspraak wordt ingepland. Het vangnet binnen de organisatie kan beter. Duidelijke communicatie en afspraken zijn hierbij belangrijk volgens de respondenten.

Nazorg

Bij de nazorg is specifiek gevraagd naar hoe deze eruit zou moeten zien volgens de jongeren. De volgende punten zijn hierbij benoemd:

- Respondenten geven aan dat ze drie maanden nazorg willen met de mogelijkheid tot (meerdere keren) verlenging, zoals in de werkwijze staat. Hierbij houden ze graag contact, bijvoorbeeld dat de consultant één keer in de maand belangstelling toont door vragen te stellen als “hoe gaat het?” en “Kan ik nog iets voor je betekenen?”
- Wanneer de nazorg afloopt vinden respondenten het belangrijk dat de consultant de jongere daarop voorbereidt en dat de consultant aangeeft waar de jongere dan terecht kan met vragen.
- Zes maanden na het beëindigen van de nazorg een appje sturen met de vraag of alles nog steeds goed loopt.

5.4 Rapportage focusgroep klanten fase 2

Doel focusgroep

Omdat het werken met de nieuwe handelingswijze door de coronamaatregelen is verkort, is ook de insteek van de focusgroep aangepast. Het oorspronkelijke doel om de ervaringen van de jongeren van begeleiding met de nieuwe handelingswijze te onderzoeken was hierdoor niet mogelijk. Het thema is aangepast aan de, door corona ontstane, nieuwe online manier van werken. Het doel van de focusgroep is inzicht krijgen in de ervaringen van klanten met de werkwijze van de gemeente van het half jaar voorafgaand aan de focusgroep (februari t/m oktober 2020). Vanuit klantperspectief horen wat zij als goed hebben ervaren en wat volgens hen beter/anders kan. Door de coronasituatie is expliciet het online-werken aan bod gekomen.

Beschrijving respondenten

In totaal waren vijf jongeren afkomstig uit drie verschillende gemeenten aanwezig bij de focusgroep. In dit onderzoek worden zij respondenten genoemd. Zeven klanten waren uitgenodigd. Voor een uitgebreidere beschrijving van de selectie van de jongeren wordt verwezen naar de toelichting bij de focusgroep in paragraaf 5.1.

Kanttekeningen

- Een voorwaarde in de selectie van respondenten is dat de jongere het afgelopen half jaar begeleiding en/of contact met de consulent heeft gehad, maar óók in de periode daarvoor. Een respondent werd zes maanden begeleid.
- Een van de respondenten was 45 jaar en dus geen 'jongere'.
- Drie van de vijf respondenten zijn begeleid door dezelfde consulent.
- De focusgroep heeft plaatsgevonden op 25 november 2020, na de laatste leernetwerkbijeenkomst. Aanvullingen vanuit de resultaten zijn door de onderzoeker toegevoegd aan de toolbox.

Opzet focusgroep

De onderzoekers hebben een aantal vragen opgesteld ter voorbereiding van de focusgroepen. Zie hiervoor de bijlage 5.5.

Stappenplan uitwerking focusgroep

Het gevolgde stappenplan voor de uitwerking is hetzelfde als bij de focusgroep in paragraaf 5.1.

Resultaten

De hierop volgende beschrijvingen zijn op hoofdlijn met citaten ter illustratie. De volgorde van onderwerpen is min of meer willekeurig. Er is dus geen rangordening naar het belang van een onderwerp. In verband met de anonimiteit worden alle respondenten en jongeren in deze tekst aangeduid als man.

Frequentie van contact

Drie van de vijf respondenten hebben gemiddeld ongeveer wekelijks contact met de consulent via WhatsApp, mail of telefoon. De frequentie van het contact verschilt voor deze respondenten per periode. Als het goed gaat met de respondent, kan het contact ook tweewekelijks zijn, als het niet goed gaat, kan het dagelijks zijn. Deze drie respondenten geven expliciet aan dat ze weten dat ze altijd contact met de consulent op mogen nemen als ze daar behoefte aan hebben door te bellen of te WhatsAppen.

De twee andere respondenten hebben nauwelijks contact met hun consulent. Ook voor deze respondenten geldt dat de consulent goed bereikbaar is.

Voor sommigen is de frequentie van het contact sinds de eerste corona *lockdown* iets toegenomen, omdat ze tussendoor meer appen. Anderen hebben nog ongeveer net zo veel contact met de consulent als voor coronatijd.

Het contact met de consulent

Vier respondenten geven een smiley met een glimlach of een duimpje voor de begeleiding van hun consulent in het afgelopen half jaar. Twee geven aan dat hun consulent hun expliciet de vraag *'Wat heb je nodig?'* heeft gesteld op het moment dat niet goed ging. Dit heeft geleid tot bijvoorbeeld sporten of het gaan naar een psycholoog. Dit heeft volgens beiden een positieve impact gehad; het gaat nu een stuk beter met ze. Een van deze respondenten was verrast dat de consulent voor deze aanpak koos in plaats van sancties door te voeren en is hier erg over te spreken.

Een van de respondenten gaf de consulent een smiley met een (duik)bril, omdat de consulent hem heel goed heeft *'gezien'* en vooruit heeft geholpen.

Fysieke ontmoetingen

Een van de respondenten heeft de consulent in *'Corona tijd'* twee keer fysiek ontmoet voor het invullen van formulieren. De consulent van deze respondent wil de respondent ook fysiek in het park ontmoeten als de respondent daar behoefte aan heeft. Ook een andere respondent geeft aan dat een fysieke ontmoeting met de eigen consulent mogelijk is als de respondent daar echt behoefte aan heeft en dat deze situatie zich recent inderdaad heeft voorgedaan, omdat het niet zo goed ging met de respondent. De andere respondenten hebben geen (mogelijkheid tot) fysieke ontmoetingen met de consulent. Vier van de vijf respondenten geven expliciet aan dat ze fysieke ontmoetingen het prettigst vinden. Redenen die hierbij gegeven worden zijn dat het dan gemakkelijker is *'jouw verhaal te doen'*, dat het *'natuurlijker en vloeiender gaat, dat je elkaar aan kunt kijken, dat je elkaars lichaamstaal kunt zien, dat emoties leesbaar zijn, dat je kunt zien hoe het met iemand gaat, dat het menselijker voelt'*. Toch vinden de respondenten het niet zo erg dat er momenteel geen/weinig fysieke ontmoetingen mogelijk zijn met de consulent. Volgens alle respondenten is fysieke ontmoetingen in combinatie met contact op afstand (bellen/WhatsApp/mailen) het mooist. Een respondent benoemt dat een fysieke intake, gevolgd door contact op afstand, mooi zou zijn. Voordeel van contact op afstand is dat het reistijd scheelt en dat het (mede daardoor) gemakkelijker in te passen is in de agenda. Vooral voor respondenten die training volgen, werken en/of kinderen hebben is dit handig.

WhatsApp

Een aantal respondenten benoemt als onderwerpen waarover ze via WhatsApp contact hebben met de consulent: structuur van de dag (consulent geeft tips), persoonlijke problemen, feedback op sollicitatiebrief (wordt in WhatsApp geplakt), hoe het gaat met de training die de respondent volgt, hoe het gaat op het vrijwilligerswerk dat de respondent doet.

WhatsApp is volgens de respondenten een snelle manier om contact te leggen, een eventuele vraag te stellen en een reactie te krijgen. Zo is het gemakkelijk om *up-to-date* te blijven. In lijn daarvan geeft een respondent aan dat hij eerder alles wat ze met de consulent wilde delen opspaarde tot ze weer een afspraak hadden, terwijl hij dat nu direct op WhatsApp zet. Hierdoor zijn dingen

sneller opgelost. Andere genoemde voordelen van WhatsApp in vergelijking met een fysieke afspraak zijn dat alles gemakkelijk terug te vinden en te lezen is en dat je bij het schrijven van appjes/mails na kunt denken over de formulering alvorens het te versturen.

Volgens de respondenten is WhatsApp prettig voor korte termijn zaken en is de mail prettiger voor lange termijn zaken.

Beeldbellen

De respondenten hebben geen ervaring met online hulpverlening. De vraag of ze andere digitale middelen kunnen bedenken die de consulent zou kunnen gebruiken om het contact op afstand te onderhouden beantwoorden alle respondenten ontkennend. Beeldbellen biedt, in tegenstelling tot regulier bellen, de mogelijkheid tot de non-verbale communicatie die door de respondenten als voordeel van fysieke ontmoetingen wordt genoemd. Daarom wordt door de onderzoekers doorgevraagd op dit onderwerp. Hierbij geeft een respondent aan dat het wellicht handig zou zijn als de consulent Facetime kan gebruiken. Overigens heeft de betreffende respondent daar zelf geen behoefte aan.

Een andere respondent krijgt gaandeweg de focusgroep, waarvoor we beeldbellen in Teams, een lichte voorkeur voor beeldbellen boven gewoon bellen. Dit komt mede door de ontdekking dat je dingen in de chat kunt plakken en die dan dus ook direct kunt bespreken (zoals een sollicitatiebrief). Ook een andere respondent zegt eerst de voorkeur te geven aan gewoon bellen, maar benoemt later tijdens de online focusgroep bijeenkomst dat het wel handig is dat je met beeldbellen formulieren kunt laten zien aan de consulent.

Een van de respondenten heeft alleen als het persoonlijke onderwerpen betreft de voorkeur voor beeldbellen (dan zijn emoties beter leesbaar), maar voor reguliere zaken een voorkeur voor gewoon bellen. Een cliënt houdt in het algemeen niet van bellen, maar vindt beeldbellen nog minder prettig. Dit heeft hij aangegeven tijdens het intakegesprek. Daarom heeft de respondent contact met de consulent via WhatsApp en mail. Ook de overige twee respondenten willen liever bellen dan beeldbellen.

Volgens een van de respondenten is een voordeel van gewoon bellen dat ze dat onderweg vanuit de auto kan doen. Beeldbellen wil dan niet. Ook de consulent van deze respondent zit vaak in de auto dus ook die kan relatief gemakkelijk gewoon bellen.

Meerdere mensen ontmoeten in Teams, zoals dus het geval is voor de focusgroep, is nieuw voor de meeste respondenten. Ze geven aan het interessant te vinden. Als de consulent een dergelijke online bijeenkomst zou beleggen met meerdere respondenten (bijvoorbeeld een training), staan ze hier allemaal voor open.

Geen van de respondenten vindt privacy een issue bij beeldbellen.

Een respondent zegt dat, als je alleen via de mail en WhatsApp communiceert, je al gauw vervalt tot het zakelijke. Via beeldbellen, telefoon of fysieke ontmoetingen gaat het meer om het persoonlijke. Bij het gebruik van mail en WhatsApp is dat dus iets om niet te vergeten.

6 Rapportage interviews gemeenten A en B

Doel

Het doel van dit onderzoek is kennisnemen van andere vormen van begeleiding naar school en/of werk van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet.

Vanuit het leernetwerk is de vraag naar voren gekomen om kennis te nemen van de werkwijzen van andere gemeenten die jongeren met een uitkering vanuit de P-wet begeleiden. In het onderzoek is om deze reden een tweetal interviews opgenomen met andere gemeenten over hun werkwijze als het gaat om jongeren met een uitkering vanuit de P-wet. De resultaten van deze interviews zijn in gecompriëerde vorm ingebracht in leernetwerkbijeenkomst 9.

Gemeenten

Er is gekozen voor twee gemeenten waarvan bij de deelnemende gemeenten bekend was dat zij zowel aanmelding, intake als werkwijze voor een deel anders ingericht hadden dan de drie gemeenten in het huidige ontwikkeltraject. Op deze manier konden de deelnemers van het leernetwerk kennisnemen van deze andere aspecten in de begeleiding en de ervaringen van deze twee gemeenten. De keuze voor de twee gemeenten is gemaakt door de deelnemers van het leernetwerk en de projectgroep. De informatie van de gemeenten wordt geanonimiseerd gegeven en daarom worden de gemeenten in de rapportage gemeente A en gemeente B genoemd en de begeleiders van deze jongeren worden consultants genoemd. De twee gemeenten hadden voor de titel consultant namelijk allebei een andere naam. Ook worden eventuele organisaties waarmee de gemeenten samenwerken bijvoorbeeld organisatie X genoemd.

Opzet

Er is gekozen voor een half gestructureerd interview aan de hand van een topiclijst (zie bijlage 5.6). In dit interview is gevraagd naar aanmelding, intake, werkwijze, maar ook naar de begeleiding van jongeren met een diagnose en het nazorgtraject.²⁵

Resultaten

In onderstaande resultaten worden de werkwijzen van gemeente A en B beschreven zoals verwoord door de respondenten.

²⁵ Met dank aan Marike Scholten Docent ROC Friesland College, lid kenniskring lectoraat Sociale Kwaliteit NHL Stenden Hogeschool, voor het afnemen van de interviews.

Verslag van interview gemeente A, februari 2020

Intake en aanmelding

De gemeente voert de participatiewet op afstand uit. Voor jongeren doen ze dat in een team van waaruit ook de RMC (regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaten) wordt uitgevoerd, de leerplichttaak en de participatiewet. Dat betekent dat als iemand zich meldt voor een bijstandsuitkering, dan wordt hij geselecteerd als hij nog geen startkwalificatie heeft. Dan wordt er gekeken met een trajectbegeleider van het RMC hoe zijn schoolloopbaan eruit ziet en of er nog mogelijkheden zijn om die persoon te begeleiden om weer de stap naar het onderwijs te maken om toch nog een diploma te halen. De gemeente zoomt bewust in op het onderwijs om de jongeren zich te laten ontwikkelen om zo meer kansen te krijgen op de arbeidsmarkt. Het kan ook andersom, dat iemand een opleiding volgt en het lukt niet en er is een overbruggingsperiode nodig in de vorm van een uitkering. Dan vindt er ook de samenwerking plaats tussen de consulent en de RMC trajectbegeleider vanuit de participatiewet. Het werkt goed dat ze een team zijn en aan hetzelfde bureau zitten. Dit geldt ook voor de jongeren, het zijn geen aparte loketten meer. Deze integrale aanpak werkt preventief en er worden meer jongeren bereikt.

Begeleiding van jongeren naar school en/of werk

Deze samenwerking wordt integraal vormgegeven, bijvoorbeeld voor statushouders. Deze integrale samenwerking wil de gemeente meer inzetten. Op dit moment zit de gemeente in een experimenteerfase waarin de functies van RMC trajectbegeleider en consulent dicht bij elkaar gebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld om statushouders die onderwijs willen en kunnen volgen of al volgen. Sommige studenten worden begeleid bij het toelatingsexamen van het HBO. Over het algemeen zijn het laagopgeleide statushouders die via de entree-opleiding instromen in het beroepsonderwijs. Daar hebben ze een programma, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen de participatiewet en de RMC-functie. Dat zijn twee medewerkers die beide taken oppakken. Er is een programma, samen met het RMC, wat het inburgeringstraject en het behalen van het entreediploma combineert. De ervaringen zijn positief. Dat is ook een traject waar jongeren wel studiefinanciering voor krijgen. Hier is voor gekozen, omdat de gemeente vindt dat jongeren recht hebben op onderwijs. Ze zagen dat jongeren die het land binnenkomen en 18 zijn, geen recht hebben op onderwijs. Dan heb je eerst de inburgeringsplicht die dan leidend is. Met deze werkwijze is er meer te bieden aan jongeren met een opleiding, namelijk stage lopen en meer nadenken over de richting die ze opgaan. Eigenlijk gaat het om een cyclisch proces van monitoring, waarbij je vraagt hoe het gaat en checkt of er verzuim is. Als het niet goed gaat, kan er direct geanticipeerd worden. Mocht het niet lukken om het diploma te behalen, dan is er vervolgens begeleiding naar werk.

Er zijn jongeren zonder startkwalificatie die ook geen opleiding volgen. Een aantal jongeren doet een beroep op de bijstand en dat zijn de jongeren die de consulenten in caseload hebben binnen de participatiewet. Het gaat hier vaak om kwetsbare jongeren waarbij sprake is van multiproblematiek en/of een psychische kwetsbaarheid.

Jongeren die makkelijk te plaatsen zijn en jongeren die moeilijk te plaatsen zijn, hebben beide prioriteit. Er wordt stevig ingezet op een goede infrastructuur richting werkgevers, hier is het werkgeversteam voor. Als een jongere bemiddelbaar is naar werk, dan wordt dat zo goed en zo snel en zo duurzaam mogelijk gedaan. Dan wordt er gekeken naar wat de jongere eerst nog nodig heeft en wordt er bijvoorbeeld eerst nog een basistraining ingezet. Jongeren komen snel aan het werk als ze arbeidsfit zijn. Het gros van de jongeren dat niet snel aan het werk is, daarbij is vaak sprake van een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Zij worden begeleid in combinatietrajecten en of ontwikkeltrajecten. Deze trajecten worden vaak in eigen beheer uitgezet.

Begeleiding van jongeren met een diagnose en/of beperking

Als het gaat om specialistische trajecten dan wordt er ook wel gebruik gemaakt van andere organisaties of bedrijven met de juiste expertise. Soms is het zo dat het eerst prioriteit heeft om te stabiliseren en door middel van de juiste hulp weer de basis op orde te krijgen bij de jongere. Dan proberen de consultants een integraal plan te maken en dat is soms wel een uitdaging. In feite maakt iedereen voor zijn eigen taakuitvoering dat plan van aanpak, maar het doel is één plan. In de praktijk maakt iedereen voor zijn eigen stuk wettelijke taakuitvoering dat plan. En dan wordt er afgesproken om op overlegniveau van elkaar te weten waar de prioriteit en regie ligt. Dat wordt dan ook opgenomen in het plan.

Er zijn jongeren die staan ingeschreven bij het doelgroepenregister. Voor die jongeren hebben ze jobcoaches die begeleiden naar een “baan afspraak baan”. Dat is een baan waar loopbaansubsidie op zit en waar ook job coaching geboden wordt aan de werknemer en werkgever. Dat houdt in advies aan de werkgever en job coaching aan de werknemer. Dan gaat het vooral over jongeren die van de praktijkschool komen en uit het voortgezet en speciaal onderwijs. Die jongeren hebben standaard ook een inschrijving in het doelgroepenregister. Dit onderscheid is er ook voor jongeren die naar de entree opleiding gaan en het mbo. Ook daar is de begeleiding vrij intensief georganiseerd. Tijdens de begeleiding krijgen jongeren workshops en voorlichtingen en maken ze ook kennis met medewerkers van de gemeente om te kijken hoe ze gaandeweg het jaar kunnen uitstromen. De begeleiding begint bij deze groep vroeg om de overstap naar werk zo soepel mogelijk te laten verlopen. En dan wordt uitstromen in de bijstand voorkomen. Dit gebeurt ook bij het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs. Bij een baan afspraak houdt na enige tijd de subsidie op. Als er veel belemmeringen liggen op het gebied van problematiek dan moet daar wel rekening mee worden gehouden. Dan zijn er nog mogelijkheden voor vrijwilligerswerk of dagbesteding. Dat wordt wel gemonitord, want dat is zo verschillend per individu.

Nazorg

Als een jongere uitstroomt naar school, dan zit de follow-up verankerd bij het RMC. Op het moment dat het niet goed gaat met de jongere, dan liggen daar weer de lijnen tussen het RMC, de trajectbegeleider en het Regionaal opleidingscentrum (ROC). Vanuit het RMC volgen ze jongeren wettelijk tot 23 jaar en dat is opgeschroefd naar 27 jaar, omdat dit de leeftijd van de participatiewet is. Dus op het moment dat het om een kwetsbare overstap gaat, dan

blijft het RMC dat volgen. Mbo 2-ers die de stap naar de arbeidsmarkt maken, worden op dit moment ook gevolgd. Dit is een aparte pilot die in het leven is geroepen door het ministerie.

Alle jongeren met een startkwalificatie worden tot 23 jaar gevolgd. In het begin intensief en later doelgroepsgewijs of op basis van hun eigen actie. Er wordt met name ingezet op het voorkomen van de uitval door de goede samenwerking met het RMC en door het verzuim heel goed te monitoren. Op het moment dat iemand wordt uitgeschreven, dan is er een gezamenlijk exitgesprek. Dat gebeurt niet altijd, maar dit is wel het streven. Als iemand wordt uitgeschreven en er worden afspraken gemaakt, dan worden jongeren ook gevolgd in dat jaar. Er zijn ook jongeren die blijvend Vsv'er (voortijdig school verlater) zijn en bijvoorbeeld gaan werken of niets doen, deze jongeren kan de gemeente niet allemaal continu bedienen. Om deze reden wordt dit doelgroepsgewijs opgepakt door bijvoorbeeld op een bepaald moment de doelgroep jonge moeders te nemen of een groep die op dit moment niets doet of juist een groep met de vooropleiding techniek waarvoor bijvoorbeeld veel kansen op de arbeidsmarkt liggen.

De respondent is trots op de integrale aanpak van de RMC-taakuitvoering en de participatie. En ook op de preventieve aanpak om te voorkomen dat jongeren instromen in de bijstand.

Verslag van interview gemeente B, februari 2020

Intake en aanmelding

De respondent geeft aan dat de gemeente vijf dagen per week telefonisch bereikbaar is met daarnaast een open inloop voor jongeren op vier middagen in de week. Dat is een mogelijkheid voor jongeren om zonder afspraak binnen te lopen. Het is in het gemeentehuis en de inloop is voor jongeren van 18 tot 27 jaar. Bij 18 jaar stopt de hulpverlening, jongeren raken dan vaak tussen wal en schip. Jongeren kunnen zich daarom al met 17 jaar en 9 maanden aanmelden bij de gemeente. De interne en externe samenwerking zorgt ervoor dat de jongeren dan niet aan hun lot worden overgelaten.

Bij de intake kunnen ketenpartners of interne partners een aanmelding doen in een aanmeldbox (e-mailadres). Of ze worden via andere kanalen aangemeld. Het kan zijn dat er een organisatie in de wijk een probleem ziet bij een jongere en dan kunnen ze de jongere aanmelden bij het Jongerenteam.

De gemeente hanteert een zoekperiode van wettelijk vier weken. Er is een dagelijkse verdeling van jongeren die zijn aangemeld in de aanmeldbox. Uiteindelijk komt er een gesprek met de jongere en een consulent. Die gaat met de jongere in gesprek om de zoekperiode op te leggen. Voordat ze dat doen, komt er eerst een breed gesprek (intake) met de jongere, om alle leefgebieden te bespreken en daarna te zien wat er kan binnen de zoekperiode, dus welke inspanningsafspraken gemaakt kunnen worden. De zoekperiode is om te onderzoeken of jongeren aan het werk kunnen, of naar school kunnen gaan.

In het brede gesprek werken de consulenten met Mobility Mentoring. Dan werken ze met een brug met pijlers en één pijler vormt een leefgebied, zoals huisvesting, gezin, gezondheid, sociaal netwerk, opleiding, schulden, spaargeld en inkomen. Tijdens het gesprek wordt de brug ook ingevuld. Het gaat om waar je

staat op de pijler en wat je nodig hebt voor vooruitgang. Het geeft de jongere inzicht in zijn problematiek en waar hij staat. En vaak is de hulpvraag die jongeren aan het begin van het gesprek stellen, niet altijd de hulpvraag die beantwoord moet worden. Zo kunnen er prioriteiten gesteld worden en wordt de jongere duidelijk gemaakt dat er gekeken wordt naar het totale plaatje. Die oprechte interesse zorgt ervoor dat jongeren het gevoel hebben dat ze met een beter gevoel weggaan, omdat ze gehoord worden.

Wat goed werkt bij Mobility Mentoring is, dat je bezig bent met stressmanagement. Je laat de jongere in zijn kracht komen door hem in hele kleine stapjes te begeleiden en hem uit de stress te halen. In deze gemeente maken consultants gebruik van de brug en de doel- en actieplannen die ze samen met een jongere opstellen. In het brede gesprek bepalen consultants met de jongere waar hij mee aan de slag kan en dan gaan ze samen een doel- en actieplan opstellen.

Begeleiding van jongeren met een diagnose en/of beperking

De jongerenconsulenten hebben contact met andere disciplines als: Inkomen, schuldhulpverlening, leerplicht, RMC en re-integratie. Het jongerenteam bestaat uit elf consulenten, waarvan een deel in dienst van de gemeente is en een deel gedetacheerd is naar de gemeente. Alle collega's brengen een specialisme mee. Variërend van schuldhulpverlening tot re-integratie, van LVB tot GGZ problematiek. Dat maakt de kennis van het team zo veelzijdig.

De WMO is uitbesteed aan een externe partner. Denk hierbij aan jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB), een psychische aandoening of Autisme. Deze consulenten zijn bij de gemeente gedetacheerd vanuit de moederorganisatie waarin zij dat specialisme hebben. Dan heb je een vlekwerking in het team, je kunt makkelijk bij een collega terecht voor informatie en makkelijker kennis delen. Ze weten om welke doelgroep het gaat en dat zorgt ervoor, dat ze sneller kunnen schakelen en dat de lijnen dus korter zijn. Er zijn collega's die nauw betrokken zijn bij scholen, of op scholen hebben gewerkt.

Begeleiding van jongeren naar school en/of werk

Wat de gemeente probeert te doen, is het in kaart brengen van de situatie van de klant, om dan te bedenken welke partijen er intern of extern ingezet kunnen worden, die meer weet hebben en langere tijd hebben om jongeren daarin te begeleiden. Intern bijvoorbeeld re-integratie en extern hulpverlening, zoals bij organisatie "X". Er is ook organisatie Y, een verzamelnaam van organisaties die meer begeleiding geven aan jongeren. Dat zijn jongerenwerkers die op straat actief zijn. Vaak hebben ze dan ook een vorm van casusregie c.q. procesregie.

Er is zo vaak contact als nodig en op een manier die nodig is: fysiek, via WhatsApp, telefonisch. Er zijn jongeren met multiproblematiek die naar een andere organisatie doorgestuurd moeten worden. De gemeente houdt de regie hierover.

Een zoekperiode is een voortraject om te kijken of jongeren naar werk of school kunnen, maar er is ook een voortraject om te kijken of jongeren in aanmerking komen voor een uitkering volgens de participatiewet. Je kan als voorwaarde opleggen, dat de jongere iets moet gaan doen. Daarnaast heeft de gemeente contacten met externe organisaties en kunnen ze warm overdragen. Vaak is het gesprek wel positief en wil de jongere graag geholpen worden.

Bij Mobility Mentoring is gemotiveerdheid van de jongere een belangrijk aspect. Vaak is het een optelsom van problematiek. Ze praten over het nu, een klein beetje over het verleden, maar hebben het vaker over de toekomst. Daardoor hebben de jongeren het gevoel dat ze de toekomst nog kunnen maken. De consulenten proberen het gesprek zo'n draai te geven, dat het niet per definitie een vervelend gesprek is. De problematiek lossen ze namelijk niet in één gesprek op. De doelen van de jongere worden bekeken. Wat kan je zelf en wat heb je daarvoor nodig. De brug visueel maken voor de klant, maar ook het bespreken van de toekomst in kleine en in grotere stappen, zorgt ervoor dat de jongere mogelijkheden ziet.

De betrokkenen hebben diverse trainingen gehad voor Motiverende gespreksvoering. De praktijk is daar waar je het beste in leert. De gemeente ziet ook jongeren die niet gemotiveerd zijn, het is de kunst om dat om te draaien. Ze melden ook deze jongeren aan bij een externe collega of interne collega, die samen met de jongere gaat zoeken naar wat hij wel kan en wil. Als de jongere niets heeft gedaan, omdat hij niet wil, dan kan dat negatieve gevolgen hebben. Dat geef je in het eerste gesprek aan, dat daar nadelige consequenties tegenover staan. Als je dat vanaf het begin zegt en ze zien dat er meegewerkt wordt aan hun toekomst, dan raken ze vaak meer gemotiveerd.

Nazorg

In het begin wordt gekeken naar welke externe partner betrokken kan worden. Als de consulent het gevoel heeft dat de re-integratie in beeld is, dan is dat wel een moment om los te laten. Wanneer ze met andere professionals het gevoel hebben dat er nog steeds een vinger aan de pols moet worden gehouden, dan houden ze een vorm van regie.

Het kan ook zijn, dat de problemen dusdanig groot zijn dat alle ketenpartners een casuïstiek- overleg beleggen, waarin zo'n casus besproken wordt en gekeken wordt wie wat gaat doen. Eén gezin, één plan, het is elke keer maatwerk. Wat de respondent trots maakt, is als een jongere weggaat en aangeeft dat hij toch weer licht aan de horizon ziet, door middel van de informatie en de gespreksvoering die zij hebben gegeven. De jongere het gevoel geven dat hij er niet alleen voor staat en gebruik kan maken van de externe, maar ook interne partners, om uiteindelijk zo de jongere tot een duurzame oplossing te laten komen. De combinatie van Mobility Mentoring, stressvrije dienstverlening en motiverende gespreksvoering maakt dat de begeleiding goed gaat. De respondent geeft aan dat de gemeente haar werkwijze nog aan het verfijnen is.

7 Rapportage N=1 studies

N=1 studies

Bij de N=1 studies zijn de handelingswijzen van de consulent en het beoogde doel gemonitord aan de hand van één of twee klanten van zijn/haar caseload. Het onderzoek karakteriseert zich door een zogenaamd small-*n* onderzoeksmatige aanpak. Met small-*n* onderzoek wordt bedoeld dat iedere casus als een experimentele N=1 studie wordt onderzocht (Dugard, File & Todman, 2012). Dit betekent dat de consulent in één of meer gesprekken samen met de jongere inventariseert welke mogelijkheden deze jongere heeft wat betreft de uitkomstmaat van het onderzoek (duurzame uitstroom) en welke oplossingen de consulent voorstelt of, welke interventies de consulent pleegt in overleg met de jongere om deze mogelijkheden te benutten. Dit geeft input voor het beantwoorden van de deelvraag over de elementen van de huidige handelingswijze van consulenten.

Doel

Het doel van de N=1 studies in fase I van het ontwikkeltraject is om inzicht te krijgen in de huidige werkwijze van de consulenten om jongeren te laten uitstromen naar school of werk. De verkregen resultaten in deze fase dienen als input voor de ontwikkeling van een eerste prototype in het leernetwerk. In fase 2 zou het ontwikkelde prototype van de consulenten met de N=1 studies verder gemonitord worden, zodat steeds meerdere elementen aan het prototype toegevoegd of verfijnd konden worden. Door de coronamaatregelen, de verkorte testperiode, de andere manier van werken tijdens corona en de werkdruk, heeft dit onderdeel geen vorm gekregen in fase 2. De eerste resultaten van de N=1 zijn ingebracht in de leernetwerkbijeenkomsten 5 en 10.

Participanten

De participanten zijn alle 19 jongerenconsulenten van de gemeente Leeuwarden en alle drie de jongerenconsulenten van De Dienst Noardwest Fryslân. Van De Fryske Marren is de -op dat moment- enige jongerenconsulent betrokken. De consulenten begeleidten voor de N=1 studie één of twee klanten behorend tot de doelgroep van het ontwikkeltraject. Dat zijn jongeren van 18 tot 27 jaar die een half jaar of langer een uitkering hebben vanuit de P-wet. De vijf consulenten van gemeente Leeuwarden, die ook aan het leernetwerk deelnemen, hebben ieder twee klanten uit de doelgroep voor de N=1 studie begeleid. De andere consulenten ieder één. Uiteindelijk hebben de resultaten betrekking op drie consulenten van De Dienst Noardwest Fryslân, één consulent van gemeente De Fryske Marren en tien consulenten van gemeente Leeuwarden, met in totaal 15 klanten. De reden voor dit lagere aantal staat vermeld bij het onderdeel over de kanttekeningen.

Opzet

De onderzoekers hebben de handelingswijze van de consulent en het te beogen doel van de handelingswijze, gemonitord aan de hand van één of twee klanten per consulent. De klanten zijn willekeurig uit het klantenbestand geselecteerd door de betreffende gemeenten. De klant heeft een toestemmingsverklaring ondertekend voor deelname aan het onderzoek. Hierbij is de klant duidelijk gemaakt dat het om de handelingswijze van de consulent gaat. Om het gesprek niet te beïnvloeden was de onderzoeker niet aanwezig bij het gesprek met de klant. Na het contact van de consulent met de klant, werd er standaard een gesprek tussen de consulent en de onderzoeker gehouden. In dit telefonische gesprek heeft de onderzoeker gevraagd welke acties en interventies de consulent heeft ingezet en met welk doel. De acties en interventies zijn genoteerd in een logboek.

Dataverwerking

Eerst zijn de interventies geïnventariseerd, zoals benoemd door de consulenten en geïnterpreteerd door de onderzoeker. Dit is een eerste algemene analyse, zonder deze te relateren aan wetenschappelijke inzichten uit de literatuur van bijvoorbeeld soort categorie of werkzaam element. Deze eerste resultaten zijn ingebracht in leernetwerk 5.

Vervolgens zijn alle gerapporteerde interventies van de consulenten verzameld en is gekeken naar een gepaste indeling in categorieën. Dit is gedaan aan de hand van de elementen die in de literatuur zijn gevonden als zijnde werkzaam bij de begeleiding naar uitstroom. Hierbij is gebruik gemaakt van het dossier van Movisie “Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk” (Franken & Mateman, 2019)²⁶ en de bijbehorende infographic (Movisie & Instituut GAK, z.d.-b), zoals beschreven in hoofdstuk 2. Hier zijn enkele categorieën aan toegevoegd wanneer een toegepaste interventie niet onder één van deze elementen viel en door twee of meer consulenten was toegepast.

Ook is het codeboek gebruikt, zoals dat ook is gebruikt bij de analyse van de focusgroepen in hoofdstuk 5 (zie ook bijlage 5.2). Via een bipartiete-graaf (een soort diagram met verbindingslijnen) is per consulent schematisch weergegeven welke handelingswijzen de consulent bij de klant heeft toegepast. Op deze manier wordt de huidige werkwijze zichtbaar, gekoppeld aan werkzame elementen bij de begeleiding naar school of werk vanuit de literatuur.

Kanttekeningen

Omdat de onderzoekers niet bij het contact met de klant aanwezig waren, kan het zijn dat niet alle activiteiten die de consulent met de klant heeft ingezet in het telefonisch gesprek met de onderzoeker aan de orde zijn gekomen. Dit kan betekenen dat bepaalde interventies mogelijk wel door consulenten zijn

²⁶ Hieronder wordt het “Wat werkt bij” dossier verder aangehaald als dossier of overzichtsstudie van Movisie.

uitgevoerd, maar niet zijn meegenomen in de N=1. De verwachting is dat er wel meer interventies zijn uitgevoerd dan besproken zijn in de telefonische gesprekken.

Niet alle consulenten zijn uiteindelijk bij het onderzoek betrokken. Bij vier consulenten was er geen ondertekende toestemmingsverklaring van de klant. Daarnaast zijn drie consulenten niet bereikt, mogelijk door ziekte, vertrek of andere werkzaamheden van de consulent. Verder heeft niet elke consulent in fase 1, die liep tot eind december 2019, een gesprek met de geselecteerde klant gehad. Bijvoorbeeld omdat de klant in een zorgtraject zat, net doorverwezen was, of net een plan van aanpak gemaakt was waardoor een contact langer op zich liet wachten. Dit speelde bij twee consulenten een rol. De resultaten hebben hierdoor uiteindelijk betrekking op 14 consulenten met 15 klanten.

Een klein aantal consulenten heeft in fase 1 vaker dan één keer contact gehad met de klant, maar er zijn ook veel consulenten die maar één gesprek gehad hebben. In de resultaten van dit onderzoek zijn alleen de ingezette interventies van de eerste gesprekken, die zijn besproken met de onderzoeker, betrokken, omdat er anders een vertekend beeld kan ontstaan.

Sommige consulenten hadden het eerste gesprek met een jongere in het begin van het onderzoekstraject en andere consulenten hadden dit eerste gesprek een aantal maanden later. Het moment waarop het eerste gesprek met de jongere heeft plaatsgevonden in het tijdsbestek van het ontwikkeltraject kan invloed hebben gehad op de interventies en gesprekstechnieken die de consulent heeft ingezet, aangezien de ontwikkeling van de professionele handelingswijze in de leernetwerken dan in een verder stadium was.

De consulenten hebben verschillende interventies en gesprekstechnieken toegepast. Het is niet altijd even duidelijk welke interventies en gesprekstechnieken onder welk kopje uit de literatuur passen, hier waren soms meerdere mogelijkheden voor, aangezien bepaalde categorieën elkaar overlappen of niet helemaal uitsluiten. Hier is door de onderzoekers een keuze in gemaakt.

Resultaten

Interventies indelen in categorieën

De interventies die de consulenten hebben toegepast tijdens hun gesprek met de jongere, zijn onderverdeeld in categorieën. In deze N=1 studies gaat het om de werkzame elementen, waarbij een specifieke rol voor de consulent is weggelegd in de individuele gesprekken en begeleiding van de jongere. Begeleiding met vertrouwen staat hierbij aan de basis. Dit omvat volgens het dossier van Movisie (Franken & Mateman, 2019): communiceren mét -en niet over- de jongere, frequente ondersteuning en ruimte voor een tweede kans of time-out. Daarnaast is aandacht voor de kwaliteiten van de jongere een werkzaam element. Hieronder valt volgens Movisie het opbouwen van zelfvertrouwen, het geven van inzicht in het eigen kunnen, het ontwikkelen van realiteitszin en het versterken van de intrinsieke motivatie van de jongere. Aandacht voor de persoonlijke situatie is een ander werkzaam element. Het geven van praktische ondersteuning bij urgente problemen van de jongeren speelt hierbij een rol, maar ook een stress-sensitieve benadering en het

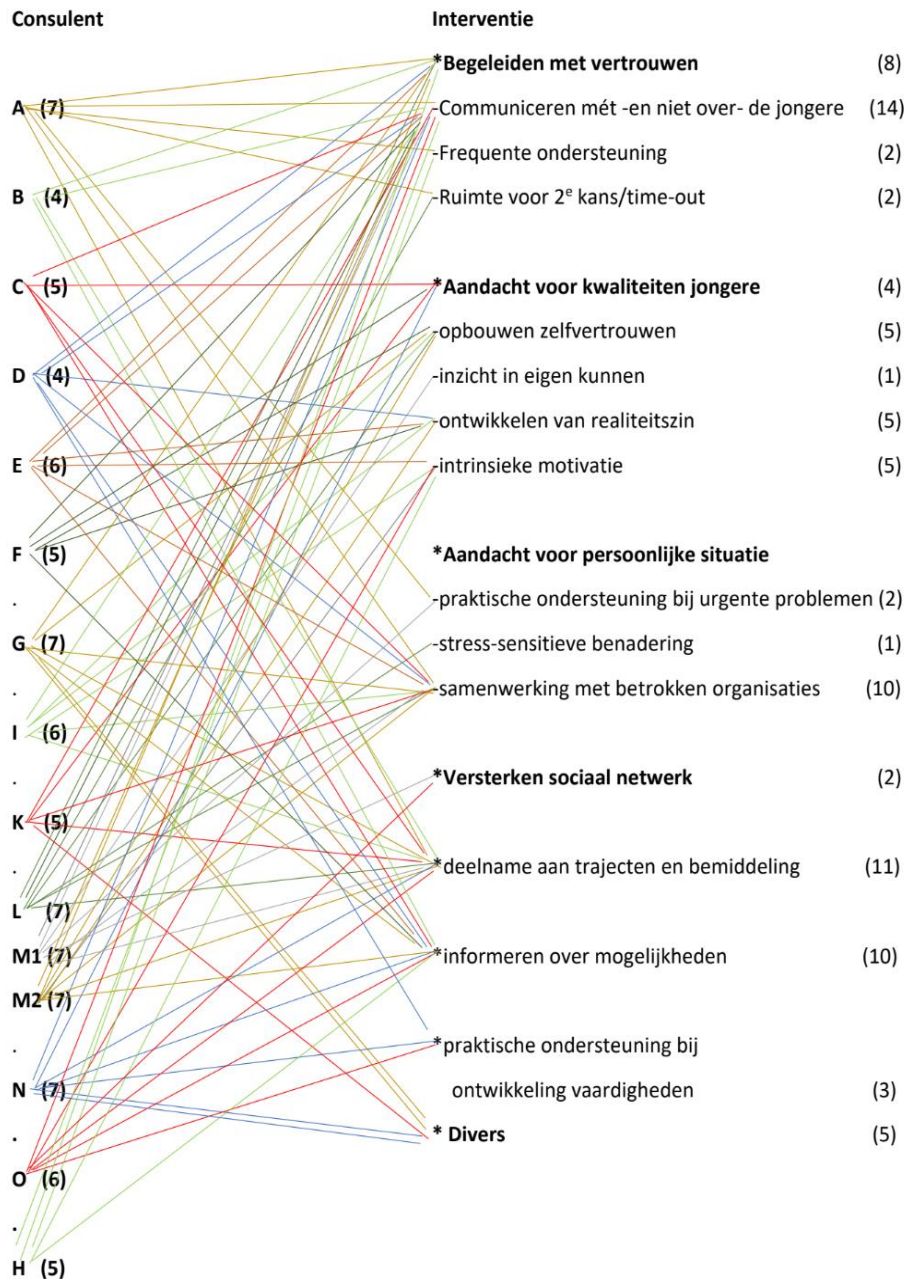
samenwerken met betrokken organisaties. Verder benoemt het dossier van Movisie het versterken van het sociaal netwerk als werkzaam element. Daarnaast is nog een aantal andere categorieën aan deze werkzame elementen toegevoegd wanneer interventies door twee of meer consulenten zijn toegepast. Dit zijn deelname aan trajecten en bemiddelen naar werk of studie, het informeren over mogelijkheden en het geven van praktische ondersteuning bij de ontwikkeling van vaardigheden.

Deze categorieën/interventies zijn in een kolom geplaatst. Van iedere consulent/ gesprek, is gekeken in welke categorieën de toegepaste interventies passen. Ook de respondent(nummers) zijn in een kolom geplaatst. Vervolgens is de consulent via lijnen gekoppeld aan de categorie/uitgevoerde interventie. Op deze manier is een bi-partiete graaf ontstaan, die is weergegeven in figuur 7.1. Tussen haakjes staan tevens aantallen weergegeven: aantal interventies dat per consulent tijdens het gesprek is ingezet en het aantal interventies dat door de hele groep is ingezet.

Zoals eerder opgemerkt bij de kanttekeningen, zijn de categorieën niet altijd duidelijk onderscheidend en zou een interventie soms ook bij meerdere categorieën ondergebracht kunnen worden. Ook zijn mogelijk niet alle ingezette interventies gemeten. Dit kan het beeld enigszins vertroebelen.

Uitgevoerde interventies per gesprek van de consulent

In de figuur wordt zichtbaar welke interventies de consulenten over het algemeen in meer of mindere mate uitvoeren. Het aantal interventies dat een consulent tijdens één gesprek heeft uitgevoerd varieert van 5 tot 8 interventies per consulent. Gemiddeld zijn 5,9 interventies per gesprek uitgevoerd. Hieronder wordt een nadere uitwerking gegeven per categorie. Wat er onder de categorieën wordt verstaan, is ook na te lezen in het codeboek in bijlage 5.2.



Figuur 7.1 Toegepaste interventies van consulenten tijdens een begeleidingsgesprek met een jongere vanuit de P-wet naar uitstroom. Met tussen haakjes de aantallen.

Begeleiding met vertrouwen

Het winnen van vertrouwen en het opbouwen van een vertrouwensband met de jongere wordt in het dossier van Movisie aangegeven als een belangrijke werkzame factor in de begeleiding van kwetsbare jongeren naar uitstroom. In figuur 7.1 is te zien dat de meeste consulenten begeleiden met vertrouwen. Als er alleen naar de algemene categorie gekeken wordt, dan is dit bij 8 van

de 15 gesprekken naar voren gekomen. Dat doen de consulenten over het algemeen door belangstelling te tonen en persoonlijke aandacht aan de jongere te geven. Enkele voorbeelden die in de gesprekken met de onderzoeker naar voren zijn gekomen zijn: het informeel beginnen met een ijsbreker, bewust de “schrijf-map” dicht houden, het belangstellend doorvragen naar de ziekte en wat daarbij komt kijken en aansluiting zoeken bij de jongere.

Een aantal consulenten heeft ook een “tweede kans” gegeven. Dit valt ook onder het begeleiden met vertrouwen. In dit onderzoek valt daar bijvoorbeeld ook onder dat de consulent bewust géén brief via handhaving heeft verstuurd als de jongere eerder niet op een afspraak is verschenen. Dit zou overigens ook onder de stress-sensitieve benadering kunnen vallen.

Om het (herstel van) vertrouwen te bevorderen, is het volgens de overzichtsstudie van Movisie daarnaast nodig dat er één-op-één begeleiding is -met een vaste begeleider-, dat er frequent contact is met persoonlijke aandacht en dat de begeleiding langdurig is. In alle gevallen was er in de N=1 studies -uiteraard- sprake van contact en één-op-één begeleiding. Niet altijd is er frequent contact. Vooral bij jongeren in een zorgtraject kan het soms een aantal maanden tot een jaar duren voordat er een afspraak wordt gepland om het Plan van Aanpak te evalueren en bij te stellen. Bij één consulent was er expliciet sprake van nazorg. In het dossier van Movisie wordt verder aangegeven dat het uitgaan van het perspectief van de jongere en de ondersteuningsvraag van de jongere een werkzaam element is. Hiervoor is het nodig om op diverse momenten mét en niet over de jongere te praten. Door de face to face contacten die in de N=1 studies zijn gemeten, is het element “praten mét en niet over de jongere” eigenlijk in meer of mindere mate standaard uitgevoerd door de consulenten. Vier gesprekken van consulenten gingen specifiek over het evalueren en bijstellen van het Plan van Aanpak en het expliciet uitvragen van de wensen van de jongere daarbij.

Daarnaast geven sommige consulenten aan dat er sprake is van maatwerk. Zo worden er afspraken gemaakt over op welke manier het volgende gesprek en/of afspraak is, afhankelijk van de wens van de klant. Dit kan bijvoorbeeld een terugkoppeling via WhatsApp zijn, of dat de klant alleen iets hoeft te melden als er wijzigingen zijn.

Aandacht voor kwaliteiten jongere

Bij het versterken van de kwaliteiten van de jongere gaat het volgens het dossier van Movisie om de volgende werkzame elementen: inzicht geven in het eigen kunnen, het bevorderen van het zelfvertrouwen, het ontwikkelen van realiteitszin en het stimuleren van de intrinsieke motivatie van de jongere.

De meeste consulenten besteden aandacht aan de kwaliteiten van de jongeren. Als alle elementen die bij dit onderdeel horen, worden samengenomen, dan is daar in 13 van de 15 gesprekken aandacht voor geweest. Dit uit zich onder andere door te focussen op de mogelijkheden van de jongeren, maar ook door het opbouwen van zelfvertrouwen. Bij dat laatste hoort bijvoorbeeld ook het geven van een compliment. Het focussen op mogelijkheden is onder het algemene kopje van dit onderdeel ingedeeld.

Minder uitgevoerd is het inzicht geven in het eigen kunnen. Dit kan mogelijk als oorzaak hebben dat het werkzame element bij een ander element gescoord is, of dat dit aspect in de gesprekken met de onderzoeker minder gemakkelijk

en duidelijk naar voren kon komen. De focus op mogelijkheden is nu onder het algemene kopje “aandacht voor kwaliteiten jongeren” gescoord, maar zou evenzogoed kunnen passen bij “inzicht in het eigen kunnen”. Ook bij de evaluatiegesprekken en bijstelling van het plan van aanpak en de formulering van doelen daarbij, zou dit element aan de orde kunnen zijn geweest. Volgens het dossier van Movisie geeft het samen opstellen van leerdoelen tevens inzicht in de eigen wensen en mogelijkheden van de jongere.

Intrinsieke motivatie is versterkt door gericht dóór te vragen naar de interesses van de klant en wat deze wenselijk vindt. Eén respondent heeft een klant gevraagd een rapportcijfer te geven van het traject dat de klant nu volgt, in vergelijking met het traject in het verleden. Dit heeft de respondent bewust gedaan om de vooruitgang aan de klant te kunnen laten zien. Binnen de context is deze interventie geplaatst bij het bevorderen van de intrinsieke motivatie. Het zou daarnaast ook inzicht kunnen geven in het eigen kunnen. Dezelfde consulent heeft de stijging van de gegeven rapportcijfers ook aangegrepen om de klant realistische verwachtingen bij te brengen; de klant wil liever wat anders, maar dat is in voorgaande trajecten niet gelukt, dit is beter passend.

Aandacht voor persoonlijke situatie

Volgens het dossier van Movisie is aandacht voor de persoonlijke situatie van de jongere belangrijk omdat kwetsbare jongeren vaak multiproblematiek hebben, wat de uitstroom naar school of werk kan belemmeren. Praktische ondersteuning bij urgente problemen is dan een werkzaam element bij het begeleiden van kwetsbare jongeren naar uitstroom. Consulenten hebben over het algemeen wel aandacht voor de persoonlijke situatie en geven regelmatig voorrang aan urgente problemen van de jongere, maar het geven van praktische ondersteuning daarbij is in de huidige n=1 studies bij de betrokken consulenten nauwelijks aan de orde geweest. Een voorbeeld waar dat wel het geval was, staat uitgewerkt bij het versterken van het netwerk.

Ook het gelijktijdig aanpakken van verschillende problemen van de jongere wordt in het dossier van Movisie als werkzaam element benoemd. Hiervoor is het belangrijk dat er wordt samengewerkt met betrokken organisaties. Vrijwel iedere consulent werkt samen met betrokken organisaties. Dit is gebeurd bij 10 van de 15 gesprekken. Samenwerking met betrokken organisaties is in de N=1 studie zichtbaar geworden doordat een aantal gesprekken met de jongere en de persoonlijk begeleider is gevoerd. Daarnaast hebben een paar consulenten ook zelf acties ondernomen om bepaalde zaken na te vragen bij andere organisaties.

In het rapport van Movisie komt naar voren dat de stress-sensitieve benadering een werkzaam element kan zijn in de toeleiding van kwetsbare jongeren naar werk of school. Dit is belangrijk, omdat kwetsbare jongeren vaak meerdere problemen hebben en daardoor stress ervaren. Stress zou de mentale vermogens kunnen verlammen. Een stress-sensitieve benadering is gericht op het verlagen van het stressniveau van de jongeren of in ieder geval niet te verhogen.

In de N=1 studie is één duidelijk voorbeeld naar voren gekomen. Eén consulent heeft de stress-sensitieve benadering toegepast door bewust niet twee belangrijke situaties tegelijk op te pakken: eerst richten op zelfstandig wonen van de jongere en dan een uitbreiding van de werkstage, of andersom.

Bij één consulent vond het gesprek met de jongere plaats ná een rustperiode van vier maanden, om eerst in de privé sfeer orde op zaken te kunnen stellen. Dit was niet een actie tijdens het gesprek zelf en daarom niet als zodanig geregistreerd, maar is wel een voorbeeld van de stress-sensitieve benadering. Ook het bewust nalaten van het versturen van een tweede uitnodigingsbrief via handhaving, omdat de jongere anders in paniek zou raken, kan vallen onder de stress-sensitieve benadering. Dat hebben twee consulenten toegepast en staat geregistreerd bij “ruimte voor tweede kans”.

Versterken sociaal netwerk

In het dossier van Movisie wordt een aantal werkzame elementen voor de begeleiding genoemd in het kader van het sociaal netwerk. Dit zijn: het actief betrekken en ondersteunen van de sociale omgeving (vrienden, familieleden, ouders) en het inzetten van peers en/of coaching door rolmodellen. Het versterken van het sociaal netwerk is door twee consulenten toegepast. Eén consulent heeft met een jongere een mindmap gemaakt zodat er overzicht kwam en prioriteiten aan urgente problemen kon worden gegeven. Een van de punten dat daarbij aan de orde kwam, is een gesprek met de moeder aangaan (werken aan support directe leefomgeving). Een andere consulent had het netwerk betrokken vanwege de taalbarrière.

Overige interventies

Consulenten voeren daarnaast een aantal andere werkzaamheden uit die ook belangrijk zijn in de begeleiding naar werk, maar die niet als zodanig als hoofdcategorie in het literatuuroverzicht/infographic van Movisie is opgenomen. Tien consulenten hebben de jongeren informatie gegeven over mogelijkheden van trajecten en hulpverlening, of sturen bijvoorbeeld vacatures door. In een aantal gevallen is ook informatie gegeven over regelingen zoals bijvoorbeeld individuele inkomenstoeslag, kinderopvang, DUO of studiefinanciering, of heeft de consulent juist ook informatie gegeven over mogelijke consequenties van bepaalde keuzen.

Twee keer is praktische ondersteuning gegeven bij de ontwikkeling van bepaalde vaardigheden. Zo heeft een consulent tips gegeven over bijvoorbeeld de kledingkeuze voor een sollicitatiegesprek en een sollicitatiegesprek met de klant voorbereid. Een andere consulent heeft de jongere -een statushouder- geadviseerd om brieven open te maken en te (laten) lezen. Ook was er een consulent die de jongere hielp met de aanvraag voor studiefinanciering bij DUO.

Een aantal jongeren waar de consulent een gesprek mee had, neemt deel aan trajecten, of is daar in het gesprek specifiek naar bemiddeld. Dit hebben 11 consulenten ingezet. Trajecten of organisaties waar jongeren aan deelnamen zijn bijvoorbeeld de Werkerij, Rndomzorg, JP van den Bent stichting. Bij de bemiddeling ging het bij één consulent specifiek over onderwijs op maat. Bij het onderdeel “divers” zijn door drie consulenten de volgende acties/ interventies benoemd:

- Vergezellen naar afspraken
- Evaluatie na ieder gesprek
- Check of klant de gemaakte afspraken heeft begrepen
- (dreigen met) maatregelen
- Aanspreken op (niet) nakomen afspraken

Literatuurlijst

Aa van der, P., Dijk van, D., Lohman, S., Molegraaf, P. (2016). *FUNDAMENT een onderbouwing van drie Rotterdamse aanpakken voor activering richting werk of school van kwetsbare werkloze jongeren*. Hogeschool van Rotterdam.

American Psychiatric Association (2014). *DSM-5: Verstandelijke beperking*. Amsterdam: Boom uitgeverij. Geraadpleegd op 10-9-2019, van https://www.dsm5online.nl/domeinen/item/7b511d02-faae-46ec-98cd-2e67406f8cd4/1/-/7b511d02-faae-46ec-98cd-2e67406f8cd4?solrID=wd_document_216647_0&solrQ=verstandelijke+beperking

Autismepunt, (z.d.). Begeleiding. Geraadpleegd op 9-12-19 van <https://autismepunt.nl/begeleiding/>

Baart, A. J. (2001). *Een theorie van presentie*. Lemma. Utrecht.

Babcock, E.D. (2012). *Mobility Mentoring®*, EMPATH.

Beer, Y. de (2019). *Kompas licht verstandelijke beperking* (3^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Blonk (2018). *We zijn nog maar net begonnen*; Rede uitgesproken bij de openbare aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar in de Arbeidsdeskundigheid en Inclusieve Innovatie van Arbeid aan Tilburg University op 6 april 2018 door prof. dr. Roland W.B. Blonk, Tilburg, Tilburg University.

Blonk, R.W.B., Twuijver, M.W., Ven, van de, H.A. & Hazelzet, A.M. (2015). *Quickscan wetenschappelijke literatuur gemeentelijk uitvoeringspraktijk*. TNO. Leiden.

Bregman, R. (2013). *Waarom arme mensen domme dingen doen*. Geraadpleegd op 20-09-2019 van <https://decorrespondent.nl/511/waarom-arme-mensen-domme-dingen-doen/19645395-f6c9a0bd>

Brink, C. (2010). *Methodebeschrijving Motiverende gespreksvoering*. Utrecht, Databank effectieve interventies, Movisie.

Brink, C., Poll, A. & Leeuwen, van P. (2013). *QUEZ; Vragen naar zelfregie*. Geraadpleegd op 1-2-20 via <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Quez%20%5BMOV-501303-0.3%5D.pdf>

Centraal Planbureau (2019). *Koopkracht in context: huishoudens onder lage-inkomensgrens*. Geraadpleegd op 2-12-2019 van <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/MEV2019-kader-pag-70.pdf>

Coenders, M (1998). *Etienne Wenger; Community of Practice*. Geraadpleegd op 6-1-2019 van <https://www.studeersnel.nl/nl/document/nhtv-internationaal-hoger-onderwijs-breda/international-leisure-management/overige/wenger-coenders-artikel-uit-canon-vh-leren/897977/view>.

Cooperrider, D.L. & Suresh, S. (1987). Appreciative Inquiry into organizational life. *Research in Organizational Change and Development*. Vol. 01/01; 129-169. Geraadpleegd op 1-12-2019 van https://www.researchgate.net/publication/265225217_Appreciative_Inquiry_in_Organizational_Life/link/54de68390cf2953c22aec949/download

De Luzuriaga, N.R. (2015). *Coaching for economic mobility*. EMPath.

De Vries, S. & Prüst, H. (2017). *Oplossingsgericht werken in het sociaal werk*. Utrecht, Databank effectieve interventies, Movisie. Geraadpleegd op 01-02-2021 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-oplossingsgericht-werken-in-sociaal-werk.pdf>

Divosa. (z.d.). *Mobility Mentoring*. Geraadpleegd op 5-12-2019 van; https://www.divosa.nl/sites/default/files/bijeenkomst_bestanden/divosa-voor-jaarscongres-2017-presentatie-workshop-1-6-mobility-mentoring.pdf

Divosa. (2020). *Handreiking financieel ontzorgen en financiële zelfredzaamheid; Implementatie van de nieuwe wet inburgering*. Geraadpleegd op 16-7-2020 van <https://www.divosa.nl/handreiking-financieel-ontzorgen-en-financiele-zelfredzaamheid>.

Ellwood D.T., Bogle M., Acs, G., Mikelson, K. S., Popkin S. J. (2016). *Creating Mobility from poverty, an overview of strategies, WOrking Papier*. US partnership on mobility from poverty / Urban Institute.

EMPath, (z.d.) *Bridge to self sufficiency*. Geraadpleegd op 14-09-2019 van <https://www.empathways.org/approach/bridge-to-self-sufficiency>®.

Fishbein, M., & Ajzèn, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.

Franken, M. & Mateman, H. (2019). *Dossier: Wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk*. Movisie/Instituut GAK. Geraadpleegd op 1-12-19 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-04/Wat-werkt-bij-het-succesvol-toeleiden-van-jongeren-naar-werk.pdf>

Gemeente Leeuwarden, (2016). *Iedereen in beweging, visie op arbeidsmarkttoeleiding 2017 – 2022*. Leeuwarden: Sociale Zaken.

Gentle teaching (z.d.). *Gentle teaching*. Geraadpleegd op 1-12-2019 van <https://www.gentleteaching.nl/gentle/nl/>

GGD Amsterdam. (2017). *Standaard scoreformulier bij de ZRM 2017*. Geraadpleegd op 10-12-2019 van <https://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/post/zrmpublicatie/standaard-scoreformulier-bij-de-zrm/>

Goderis, B., Hulst van, B., Hoff, S. (2019). *Waar ligt de armoedegrens?* Geraadpleegd op 20-11-2019 van <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2019/waar-ligt-de-armoedegrens/>

Hooft, E. A. J. van (2016). Motivation and Self-Regulation in Job Search: A Theory of Planned Job Search Behavior. In: U. Klehe & E. A. J. van Hooft, eds. *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search*. DOI:10.1093/oxfordhb/9780199764921.013.010 .

InfoNu (z.d.). *Startsalaris MBO*. Geraadpleegd op 10-10-2019, van <http://financieel.infonu.nl/geld/59486-startsalaris-mbo.html>.

Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag, Platform31.

Kennisplatform Integratie en Samenleving & Movisie. (2020a). *Infographic, wat werkt bij het bevorderen van arbeidsparticipatie bij statushouders*. Geraadpleegd op 10-7-2020 van <https://www.kis.nl/sites/default/files/4999/kis-movisie-infographic-liggend-wat-werkt-dossier.pdf>

Kennisplatform Integratie en Samenleving & Movisie. (2020b). *Wat werkt bij arbeidsparticipatie van statushouders*. Geraadpleegd op 10-7-2020, van [https://www.kis.nl/sites/default/files/wat werkt-arbeidsparticipatie-statushouders-2020-kis_0_0.pdf](https://www.kis.nl/sites/default/files/wat%20werkt-arbeidsparticipatie-statushouders-2020-kis_0_0.pdf)

Liu., S., Huang, J.L. & Wang, M. (2014). Effectiveness of Job Search Interventions: A Meta-Analytic Review. *Psychological Bulletin*, 140:1009-1041.

Loketgezondleven (z.d). *Werkzame elementen*. Geraadpleegd op 6-01-2019 van <https://www.loketgezondleven.nl/leefstijlinterventies/erkenningstraject/werkzame-elementen>

Lub, V. (2019). *Wat werkt bij arbeidsactivering van personen met psychische problematiek of een verstandelijke beperking*. Utrecht. Movisie. Geraadpleegd op 10-1-20, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-06/Wat-Werkt-bij-arbeidsactivering-personen-psychische-problematiek-of-verstandelijke-beperking040619.pdf>

Meulen, van der, M (2015). *8-fasen model*. Geraadpleegd op 30-12-2019, van <https://www.movisie.nl/interventie/8-fasenmodel>

Movisieacademie. (z.d). Online training: Intercultureel vakmanschap voor sociaal professionals. Geraadpleegd op 20-12-2019, van <https://www.movisie.nl/training/online-training-introductie-intercultureel->

[vakmanschap-sociaal-professionals-kis](https://www.movisie.nl/mod/page/view.php?id=4324) of <https://movisieacademie.nl/mod/page/view.php?id=4324>

Movisie, (z.d.-a). *Infographic, wat werkt bij arbeidsactivering van personen met psychische problematiek of een verstandelijke beperking*. Geraadpleegd op 1-12-2019 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-05/Infographic-arbeidsactivering-mensen-met-psychische-problemen-en-verstandelijke-beperking.pdf>

Movisie, (z.d.-b). *Participatiewiel*. Geraadpleegd op 1-12-19 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/participatiewiel-publicatie.pdf>

Movisie, Instituut GAK (z.d.-a). *Infographic, wat werkt bij het succesvol toeleiden van jongeren naar werk*. Geraadpleegd op 10-5-2019 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-04/Infographic-Wat-werkt-bij-het-toeleiden-van-jongeren-naar-werk.pdf>

Movisie en Instituut GAK (z.d. -b). *Verbetertool jongeren en arbeid*. Geraadpleegd op 5-10-2019 van <https://www.movisie.nl/artikel/online-verbetertool-jongeren-arbeid>

Movisie, Vilans en ActiZ (z.d). *Aan de slag met je sociale netwerk*. Geraadpleegd op 16-2-2020 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20%5BMOV-2237000-1.1%5D.pdf>

Muffels, R. Blom-Stan, K. Wanrooij, S. (2019). *Derde onderzoeksrapport Vertrouwen Werkt* Wageningen. Tilburg. Tilburg University. Geraadpleegd op 16-2-2020 van https://www.wageningen.nl/inwoners/projecten/vertrouwenwerkt_bijstand/voor_professionals/Tilburg_University_3e_onderzoeksrapport_vertrouwen_werkt.pdf

NJI (z.d.). *Licht verstandelijk beperkte jeugd; risicofactoren*. Geraadpleegd op 15-7-2020 van <https://www.nji.nl/nl/Licht-verstandelijk-beperkte-jeugd-Probleemschets/Risicofactoren>

Nederlandse vereniging voor autisme, (z.d.). *Autisme spectrum stoornis*. Geraadpleegd op 9-12-19 van <https://www.autisme.nl/over-autisme/wat-is-autisme/autisme-spectrum-stoornis/>

Raad voor Werk en Inkomen. (2010). *Het heft in eigen hand; Achtergrondstudie 'Sturen op zelfsturing'*. RWI.

Stavenuiter, M. M. J, Tinnemans, C. G. M., Kahmann, M. J., Hoff van der, A. M. L. (2019). *Werkzame factoren van interventies arbeidstoeleiding statushouders (VIP en NVA Werktrajecten)*. Verwey Jonker Instituut, Utrecht.

Talentontwikkeling. (z.d). *Appreciative Inquiry*. Geraadpleegd op 16-9-2019 van <https://www.talentontwikkeling.com/blog/appreciative-inquiry-methode/>.

Tonnon, S., Madern, T., Kruithof, M., Stallen, M., Laan van der, J., Jungmann, N., Geuns van, R. & Dijk van W. (2018). *Kennis in uitvoering. Een verkenning van de kennis die professionals gebruiken in de uitvoering van de schuldhulpverlening en de mate waarin die kennis berust op wetenschappelijke bewijsvoering*. Hogeschool Utrecht, Hogeschool Amsterdam, Universiteit Leiden. Geraadpleegd op 12-9-20 van <https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2018/02/Kennisinuitvoering.rapport.pdf?x57557>

Verwey-Jonker Instituut (2019). *Werkzame factoren van interventies arbeidstoeleiding statushouders*. Geraadpleegd op 7-5-2019 van https://www.verweyjonker.nl/doc/2019/316024_Werkzame_factoren_van_interventies_arbeidstoeleiding_statushouders.pdf.

Werkwebautisme & Nederlandse Vereniging voor Autisme. (z.d.). *Werkboek: Een handboek om succesvol aan het werk te gaan, voor mensen met autisme en hun loopbaanbegeleiders*. Geraadpleegd op 21-1-2021 van [WERKboek-volledig.pdf \(werkwebautisme.nl\)](http://WERKboek-volledig.pdf (werkwebautisme.nl))

Wilken, J.P. & Dankers, T. (2012). *Support gericht werken in de WMO*. Geraadpleegd op 20-10-2019 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Supportgericht%20werken%20in%20de%20Wmo%20%5BMOV-177966-0.3%5D.pdf>

Wiersma, M., Goor, van R. (2019). *Bejegening van jongeren (16-23 jaar) door jeugdprofessionals*. Kenniswerkplaats transformatie Jeugd Amsterdam, Amsterdam. Geraadpleegd op 2-1-2020 van <https://www.16-27.nl/bejegening-jongeren-door-jeugdprofessionals>

Wit, de, M., Moonen, X., & Douma, J. (2011). *Richtlijn Effectieve Interventies LVB: Aanbevelingen voor het ontwikkelen, aanpassen en uitvoeren van gedragsveranderende interventies voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.

Zoon, M. Rooijen, van, K. (2018). *Jeugdigen met licht verstandelijke beperking; wat werkt?* Geraadpleegd op 1-5-2020 van https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Wat-werkt-publicatie/Watwerkt_LVB.pdf.

Bijlagen

Bijlage 3.1 Werkzame elementen bij toeleiding naar werk of school bij jongeren met LVB

In de overzichtsstudie van Movisie (Franken & Mateman, 2019) zijn de werkzame elementen bij toeleiding naar school of werk beschreven. In de bijlage van dat dossier zijn de werkzame elementen ook per doelgroep weergegeven. Voor de doelgroep jongeren met een LVB zijn specifiek de volgende elementen als werkzaam bevonden bij de toeleiding naar werk of school:

- Bieden van maatwerk.
Individuele benadering met leerdoelen die flexibel aansluiten bij de wensen van de jongere. De jongere inspraak laten hebben in het opstellen en formuleren van de doelstellingen (mede eigenaar).
- Centraal stellen van jongere.
De begeleiding is vraaggericht en gaat uit van het perspectief en ondersteuningsvraag van de jongere. Zij communiceren mét en niet over de jongere en sluiten aan op de leefwereld, interesses en taalgebruik van de jongere. De begeleiding houdt daarnaast rekening met de levenscyclus en ontwikkelingsbehoefte van de jongere.
- Ontwikkeling vaardigheden.
Het gaat hier om zowel beroepsvaardigheden, algemene werknemersvaardigheden als sociale vaardigheden. Zoals in paragraaf 2.5.2 is vermeld, spelen hierbij bijvoorbeeld ook het op tijd komen op het werk een rol.
- Actief betrekken van sociale omgeving.
Dit is belangrijk om de jongeren te bereiken en te activeren. Onder sociale omgeving vallen de ouders of verzorgers, andere familie leden en vrienden.
- Vergroten positief sociaal kapitaal en netwerk.
Bijvoorbeeld voor het vinden van een geschikte scholingsmogelijkheid of werkplek. Eigen netwerk kan minder geschikt zijn, doordat het vaak beperkt is of door de afwezigheid van kansrijke contacten.
- Voorlichting jongeren en hun ouders.
Voorlichting geven over de mogelijkheden voor ondersteuning van de jongere, de arbeidsmarkt en opleidingen.
- Ondersteuning bij concrete belemmeringen.
Oplossing bieden voor belemmeringen die arbeids- of onderwijsparticipatie in de weg kunnen staan zoals vervoersproblemen, kinderopvang, huisvesting. Stabiliseren van persoonlijke omstandigheden en stabiliseren van de gezinsituatie. Lokale samenwerkingsverbanden kunnen hierbij betrokken worden.
- Langdurige begeleiding.
Dit is nodig voor het winnen van het vertrouwen van de jongere. Voor het voorkomen van terugval is het belangrijk dat de jongere voor onbepaalde tijd toegang tot ondersteuning blijft houden. Ook als het toeleidingstraject is afgelopen.
- Vaste begeleider die bereikbaar is voor de jongere.
Eén aanspreekpunt die zorgt voor effectieve regie op organisatieniveau en op individueel niveau. Belangrijk is dat deze regisseur/begeleider de jongere kent, een persoonlijke relatie met de jongere heeft en goed bereikbaar is.

De begeleider is bekend met andere vormen van ondersteuning en weet deze in te schakelen. Reageert actief bij (dreigende) uitval.

- Begeleiding binnen bedrijf.
Door middel van bijvoorbeeld een jobcoach is er blijvende aandacht voor de jongere binnen de werksetting.
- Ondersteunen van werkgevers.
Investeren in een duurzame relatie met de werkgever door deze (administratief) te ontlasten en informatie te geven over bijvoorbeeld wettelijke mogelijkheden zodat stress voor werkgevers wordt tegengegaan.
- Certificering.
Belangrijk voor de jongere zodat er erkenning van opgedane kennis, competenties en vaardigheden is. Biedt voor werkgevers ook inzicht in wat de jongere kan.
- Laagdrempelige programma's in een niet schoolse omgeving.
Door laagdrempelige onderwijs mogelijkheden met flexibele instroom momenten, met uitdagende elementen in een niet schoolse omgeving, worden de negatieve schoolse ervaringen uitgevlakt.
- Goede aansluiting scholing op arbeidsmarkt.
Betrokkenheid en inzet van de werkgever bij de uitvoering van onderwijs, doorlopende begeleiding tijdens de transitie van school naar werk en/of goede samenwerking en afstemming tussen school en werkgever is hierbij van belang.
- Vroegtijdige signalering, diagnose en interventie.
Signaleren van belemmeringen in de route van school of naar werk, zodat er vroegtijdig en passende begeleiding kan worden geboden.
(Franken & Mateman, GAK/Movisie, 2019).

Bijlage 4.1 Overzicht interventiekenmerken van drie kleinschalige projecten in Rotterdam

In deze bijlage wordt meer informatie gegeven van de interventiekenmerken van drie kleinschalige projecten in Rotterdam uit het rapport van Van der Aa, Van Dijk, Lohman & Molegraaf, (2016).

De hoofdvraag in het onderzoek naar de drie kleinschalige projecten was: “Via welke mechanismen dragen drie Rotterdamse interventies bij aan aanvaarding van werk of hervatting van school door kwetsbare, werkloze jongeren?”

Hieronder wordt beschreven hoe de verschillende interventiekenmerken zichtbaar zijn in de drie kleinschalige projecten.

Intensieve begeleiding

Heilige Boontjes

In dit project heeft de jongere wekelijkse gesprekken met de coach waarin persoonlijke en praktische problemen aan bod komen. Het tonen van betrokkenheid, ‘on the job’ begeleiding en het uitspreken van vertrouwen in de begeleiding is hierbij belangrijk. De coach omschrijft de aanpak als ‘zeer persoonlijk’ en probeert constant ‘heel dichtbij’ de jongeren te staan.

Een Nieuw Perspectief

Coaches bieden praktische hulp bij het realiseren van doelen. Ze helpen bij het stellen van de doelen en bieden een steuntje in de rug. Ze komen regelmatig bij de jongere thuis voor werkgerelateerde zaken, maar ook voor het regelen van praktische zaken. Deze begeleiding blijft lang na de workshops beschikbaar als een soort nazorg, afhankelijk van wat de jongere nodig heeft.

TOPs4JOBS

Coaches helpen met het formuleren van doelen en ze bieden praktische hulp waar nodig, zodat jongeren betrokken blijven bij training.

Verbinding maken met de jongere

Heilige Boontjes

De coaches spreken dezelfde taal als de jongeren. De coach en een aantal medewerkers hebben een crimineel verleden, vanuit ervaringsdeskundigheid kunnen ze een rolmodel zijn. De jongeren geven aan dat “de coaches weten hoe ze met straatjongeren om moeten gaan”. De ervaringsdeskundigheid van de coaches zorgt ervoor dat ze gemakkelijker contact maken met de jongeren en daardoor sneller een toegang creëren tot een oplossing.

Een Nieuw Perspectief

Coaches zijn rolmodellen en ze spreken de ‘tone of voice’ van de jongeren. Ze begrijpen wat er in de jongeren omgaat en ze zijn erg betrokken. Ze kunnen zich inleven in de jongeren en kunnen zich verplaatsen in hun leefwereld. Hierbij wordt genoemd dat wanneer de coach de doelgroep van binnenuit kent,

doordat hij bijvoorbeeld zelf is opgegroeid in een achterstandswijk, dit een voordeel is. De coach kan vanuit ervaringsdeskundigheid een voorbeeld zijn.

TOPs4JOBS

De coaches zijn betrokken, ze maken contact met de jongeren en luisteren naar hen. Hierbij wordt aangegeven dat het belangrijk is dat de coach onvoorwaardelijk naast de jongere blijft staan en dat er open en eerlijk gecommuniceerd wordt.

Integrale begeleiding

Heilige Boontjes

Hier wordt integrale begeleiding geboden door samen te werken met andere organisaties die hulpverlening bieden.

Een Nieuw Perspectief

De coaches hebben een achtergrond en/of kennis van onderwijs en van de arbeidsmarkt. Ze begeleiden niet alleen naar school of werk, maar ze bieden ook praktische begeleiding bij bijvoorbeeld het regelen van school, huisvesting gericht op stabilisering van persoonlijke omstandigheden, schulden of gebrek aan onderdak. Dit soort zaken hebben prioriteit en hebben daardoor eerst aandacht nodig.

TOPs4JOBS

De integrale aanpak wordt hier vormgegeven door de combinatie van groepsbijeenkomsten, gesprekken, agressietrainingen en leren solliciteren.

Tussentijdse successen benoemen; belonen en straffen

Heilige Boontjes

In dit project stellen de jongeren, met begeleiding, doelen voor zichzelf. Dit project maakt gebruik van een statussen-systeem. De jongeren geven aan dat het motiverend werkt, omdat ze iets te winnen hebben en vervolgens ook iets te verliezen. Het afzakken in status kan als straf gezien worden, maar dan indirect. De jongeren mogen fouten maken, maar om te groeien in status is vooruitgang nodig. Wanneer een jongere een stap maakt naar een volgende status maken ze daar een feestje van. De jongere heeft er hard voor gewerkt en dit wordt beloond met de verandering in status, maar ook met een klein feestje.

Een Nieuw Perspectief

Het belonen wordt hier gedaan door het benoemen van goede punten en het vieren van kleine successen. Ook kleine successen zoals op tijd komen, wordt beloond met een compliment. Er wordt wel gebruik gemaakt van straffen. De coaches laten de jongeren zelf bedenken wat voor straf er geldt voor bijvoorbeeld te laat komen. Zo is er bijvoorbeeld een groep waar degene die te laat komt, moet opdrukken of squats moet doen.

TOPs4JOBS

De coaches hebben een positieve benadering, zijn gericht op kwaliteiten en proberen de jongeren hiermee te stimuleren. Ze zoeken naar succesmomenten

zodat deze ook benoemd kunnen worden. Oftewel niet teveel richten op en benoemen van het negatieve, maar een realistische kijk op heden en toekomst.

Inzet peer support

Heilige Boontjes

De belangrijkste vorm van peersupport is hier dat de jongeren met een A-status de andere jongeren begeleiden. De jongeren geven aan dat samen optrekken motiverend werkt, het vergroot hun positief sociaal kapitaal. Naast de begeleiding zorg het samen werken er ook voor dat ze elkaar praktische hulp en advies geven. De jongeren geven aan dat ze van elkaar leren hoe het ook anders kan. De jongeren adviseren ook vrienden van buiten het Heilige Boontjes project.

Een Nieuw Perspectief

In de workshops van dit project is ruimte voor peer support, maar de jongeren en coaches benoemen dit niet als kenmerk van dit project. In de interviews komt wel naar voren dat jongeren elkaar helpen bij de workshops en dat de coaches de jongeren waarvan ze vermoeden dat ze worstelen met dezelfde problematiek, met elkaar in contact brengen.

TOPs4JOBS

In het project werken deelnemers met elkaar samen. Er is uitwisseling met lotgenoten.

Inzet participatiemogelijkheden en training

Heilige Boontjes

Bij dit project is er sprake van 'training on the job' gebaseerd op het 'first place then train' principe. De jongeren leren werknemersvaardigheden en communicatievaardigheden. Hier is verandering van gedrag en instelling erg belangrijk: meer positief en toekomstgericht.

Een Nieuw Perspectief

Binnen dit project is vooral sprake van training. In de workshops ontdekken de jongeren waar hun passie en talenten liggen. Er worden vaardigheden getraind zoals presenteren, luisteren en doorvragen. Naast trainen op deze praktische vaardigheden wordt ook getraind op 'soft skills' zoals op tijd komen op een afspraak en op tijd afzeggen. De jongeren geven aan dat zij de individuele begeleiding belangrijk vinden, maar ze zijn minder enthousiast over de bijdrage van de workshops.

TOPs4JOBS

Hier leren de jongeren qua training solliciteren, omgaan met agressie en teleurstelling. Er zijn participatiemogelijkheden in de vorm van kleine projecten zoals schilderen bij een bijstandsmoeder thuis. Dit zijn leermomenten voor de jongeren en daarnaast zijn ze nuttig bezig.

Vraaggerichtheid

Heilige Boontjes

Het netwerk van de werkgevers dat verbonden is aan Heilige Boontjes wordt ingezet ten behoeve van de deelnemers. De deelnemers kunnen hier een werkplek krijgen.

Een Nieuw Perspectief

De coaches zetten hun netwerk in voor de jongeren en de coaches weten hoe ze de jongeren moeten 'promoten' bij werkgevers. De coaches benoemen dit ook als een succesfactor. Coaches houden na plaatsing van een jongeren op een werkplek contact met de bedrijven en de jongeren. Wanneer het goed gaat met de jongere, merken ze dat werkgevers hen vaker opzoeken wanneer ze een vacature hebben. Op deze manier werken ze aan het vergroten van vertrouwen van de werkgevers van deze doelgroep (Hogeschool van Rotterdam KCTO, 2016).

Bijlage 4.2 Samenvatting achtergrond Mobility Mentoring®

Een ander voorbeeld van een best practice is de aanpak van Mobiliy Mentoring® die ontwikkeld is door een Amerikaanse organisatie op het gebied van Social Work, genaamd EMPath, in samenwerking met Harvard University. De aanpak is gebaseerd op recente inzichten uit de hersenwetenschap over de effecten van armoede en schaarste en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties.

Deze inzichten komen naar voren in het boek 'Scarcity, why having too little means so much' (2013) van Harvard econoom Sendhil Mullainathan en Princeton-psycholoog Eldar Shafir. In dit boek komt naar voren dat het gevoel van schaarste dat mensen met armoede en/of schulden hebben, kan verklaren waarom het niet lukt om uit de armoede en/of schulden te komen.

Door deze schaarste aan financiële middelen wordt alle mentale capaciteit gebruikt om met de schaarste om te gaan. Deze situatie levert veel stress op en aanhoudende stress leidt tot een andere ontwikkeling van de breinarchitectuur wat er vervolgens weer voor zorgt dat het probleemoplossend handelen minder wordt en de mentale vermogens beperkter en/of minder ontwikkeld zijn. Ook zorgt (chronische) stress ervoor dat het immuunsysteem achteruitgaat. Voor meer informatie over de exacte werking van de hersenen en de invloed van schaarste en stress hierop, wordt verwezen naar Mullainathan & Shafir (2013) en het rapport van Jungmann en Wesdorp (2017).

Door de invloed van stress op het brein ligt de focus bij de mensen die hiermee kampen op het directe gebrek (betalen van huur, eten en drinken etc.). Andere zaken en dus ook de lange termijn worden verwaarloosd, mensen worden als het ware in beslag genomen door de stress en de zorgen. Armoede en schulden zijn daardoor een belemmering voor het oplossen van zowel het levensgebied financiën als ook andere levensgebieden. Het verklaart de zienswijze dat 'arme mensen domme dingen doen' (Bregman, 2013). Deze mensen leven van dag tot dag, zijn meer gericht op de korte termijn dan op de lange termijn, hebben in meerdere mate een tunnelvisie en nemen onverstandige beslissingen. Hierdoor zijn zij minder goed in staat om doelgericht en probleemoplossend te handelen. Deze aanpak gaat echter uit van een bredere theoretische basis dan alleen de literatuur over schaarste.

Bijlage 5.1.a. Opzet focusgroep klanten Fase 1

7 oktober 2019 15:00

Deelvraag:

Wat zijn volgens de jongeren met een uitkering vanuit de P-wet werkzame elementen van de begeleiding door consulenten ten aanzien van duurzame uitstroom?

Doel:

Inzicht krijgen in de werkzame elementen.

Middel:

Focusgroep met 6 tot 12 klanten (behorend tot de doelgroep) van alle drie gemeenten aan de hand van een vragenlijst. Deze is samengesteld op basis van inzichten uit beschikbare vak- en onderzoeksliteratuur op het terrein van succesvol toeleiden van jongeren naar werk van Movisie (Franken & Mateman, 2019) en literatuur van Blonk (inaugurale rede 2018).

Vragen voor focusgroep klanten:

Toelichting:

- *Woord vooraf: toelichting onderzoek*
- *Benadrukken, mening klant belangrijk*
- *Toestemming vragen voor opname gesprek.*
- *Geheimhouding, anonieme verwerking (consulent komt het niet te weten).*

1. Voorstelrondje: Wie ben je? Hoe lang in begeleiding bij de gemeente?

Wat doe je op dit moment op het gebied van dagbesteding?

2. Kaartenspel; (kaarten op tafel leggen). Ca 15 min.

Als je denkt aan de begeleiding van je consulent, welke kaart past daar dan het beste bij? Kies een kaart uit.

(Het gaat om de totale begeleiding, open en breed, kunnen diverse aspecten zijn die respondent zelf invult) ²⁷

N.a.v deze opdracht; **kun je kort toelichten waarom je dit kaartje hebt gekozen?** *(in gesprek gaan, noteer de punten -positieve of negatieve- vraag door)*

3. Wat heeft de begeleiding vanuit de gemeente jou opgeleverd?

(succesverhaal). We vragen je hierover even na te denken en indien gewenst in 1 woord op papiertje te zetten.

(Toelichting interviewer: we laten de klanten eerst 2 minuten nadenken en eventueel hun punt op een memo schrijven zodat we wederzijdse

²⁷ NB: bewuste keuze; eerst open beeld waarbij "open" ervaringen en meningen aan bod kunnen komen.

beïnvloeding minimaliseren en ieder zijn eigen focus behoudt. Wel kunnen we doorvragen per klant.

Eventueel daarna vragen -als iedereen geweest is- wie wat herkent.

Laat iedereen -al dan niet- iets vertellen, laat klant zelf benoemen, ook als het betrekking heeft op andere punten dan de begeleiding. Later doorvragen naar rol/taak/werkzaamheden van de consulent.

a. Kun je toelichten geven (waarom)/ wat maakt dat dit voor jou goed werkte?

b. Wat was rol of taak van de consulent daarbij?

c. Eventueel, wie herkent wat?

4. Wat heb jij (verder) bereikt door de begeleiding vanuit de gemeente?

(ter discussie: keuze eerst breed of direct specifiek alleen begeleiding?)

Doorvragen op tussentijdse stappen zoals traject, vrijwilligerswerk e.d. of andere zaken los van werk of school

a. Hoe komt dit volgens jou?

b. Wat was rol of taak van de consulent daarbij?

5. Wat had je graag al willen bereiken in het traject?

a. Wat is er voor nodig om dat te bereiken?

(kan open beantwoord worden, wel doorvragen naar de rol van consulent)

b. Wat moet de rol van de consulent daarbij zijn?

6. Wat zou er in de begeleiding van de consulent volgens jou anders of verbeterd kunnen worden? (wat zou jou helpen om aan het werk te komen/naar school te gaan?)

(vraag eventueel door naar specifieke aspecten als frequentie, werkvorm/ bezoeken, bejegening, attitude, voorlichting, interventies, enz. zie bijlage).

7. Zijn er nog onderwerpen die niet naar voren zijn gekomen tijdens dit gesprek, die jullie nog naar voren willen brengen?

Bedanken voor gesprek

- vragen naar belangstelling deelname vervolgonderzoeken
- zie ook aandachtspunten bij focusgroep voormalig klanten

Eventuele aandachtspunten

Uit: GAK, Movisie, (Franken & Mateman, 2019)

- Aandacht voor persoonlijke situatie
- Begeleiding met vertrouwen
- Versterken sociaal netwerk
- Aandacht voor kwaliteiten jongere
- Vaardigheden ontwikkelen
- Randvoorwaarden (zelf toegevoegd)

Bijlage 5.1.b. Opzet focusgroep voormalig klanten fase 1

Deelvraag:

Wat zijn volgens de jongeren die al zijn uitgestroomd werkzame elementen van de begeleiding door consulenten ten aanzien van uitstroom?

Doel:

Inzicht krijgen in de werkzame elementen.

Middel:

Focusgroep met 6 tot 12 voormalig klanten (18-27 jaar, langer dan drie maanden uitgestroomd) van alle drie gemeenten aan de hand van een vragenlijst. Deze is samengesteld op basis van inzichten uit beschikbare vak- en onderzoeksliteratuur op het terrein van succesvol toeleiden van jongeren naar werk van GAK, Movisie (Franken & Mateman 2019) en literatuur van Blonk (inaugurale rede 2018).

Vragen voor focusgroep voormalig klanten

- *Woord vooraf: toelichting onderzoek*
- *Benadrukken, mening klant belangrijk*
- *Toestemming vragen voor opname gesprek.*
- *Geheimhouding, anonieme verwerking*

1. Voorstelrondje: Wie ben je? Hoe lang in begeleiding geweest bij de gemeente? Wat doe je op dit moment qua school of werk?

2. Kaartenspel; (kaarten op tafel leggen).

Er liggen een aantal kaarten op tafel. Als je denkt aan de voormalige begeleiding van je consulent, welke kaart past daar dan het beste bij? Kies een kaart uit. (Het gaat om de totale begeleiding, open en breed, kunnen diverse aspecten zijn die respondent zelf invult) ²⁸

N.a.v. deze opdracht; kun je kort toelichten waarom je dit kaartje hebt gekozen? (in gesprek gaan, noteer de punten -positieve of negatieve-vraag door)

3. Wat is jouw succesverhaal van de begeleiding vanuit de gemeente? (Wat heeft de begeleiding jou opgeleverd?) We vragen je hierover even na te denken en indien gewenst in 1 woord op papiertje te zetten.

²⁸ NB: bewust voor gekozen; een open eerste beeld waarbij ervaringen en meningen aan bod kunnen komen.

(Toelichting interviewer: we laten de klanten eerst 2 minuten nadenken en evt. hun punt op een memo schrijven zodat we wederzijdse beïnvloeding minimaliseren en ieder zijn eigen focus behoudt. Wel kunnen we doorvragen per klant... Laat iedereen iets vertellen, laat klant zelf benoemen, ook als het 'externe' punten zijn. Eerst aanhoren. Later doorvragen naar rol/taak/werkzaamheden van de consulent. En -als iedereen geweest is- wie, wat herkent.

- a. Kun je toelichten geven (waarom)/ wat maakt dat dit voor jou goed werkte?
- b. Vragen naar eventueel 'keerpunt'
- c. Wat was rol of taak van de consulent daarbij?
- d. Eventueel, wie herkent wat?

4. Wat heb jij (verder) bereikt door de begeleiding van de consulent? (traject van de gemeente?)

- a. Hoe komt dit volgens jou?
- b. Wat was rol of taak van de consulent daarbij?

5. Wat had je graag nog meer willen bereiken door de begeleiding bij de gemeente?

- a. Wat had je daarvoor nodig gehad?
- b. Wat had de consulent hierin kunnen doen?

6. Wat had volgens jou anders of beter gekund in de begeleiding?

(vraag eventueel door naar specifieke aspecten als frequentie, werkvorm/ bezoeken, bejegening, attitude, voorlichting, interventies, enz.).

7. Zijn er nog punten die niet naar voren zijn gekomen tijdens dit gesprek en die jullie nog willen toevoegen?

Bedanken voor gesprek

Aangeven dat wij heel graag willen dat jongeren zelf ook met ons meedenken over de aanpak van het ontwikkel-onderzoek.

Zijn er jongeren die het interessant vinden meer bij het onderzoek en de ontwikkeling van het product betrokken te zijn?

Aandachtspunten:

Laat de klant praten en benoemen. Eerst open vragen i.v.m. nieuwe info.

Welke elementen van de werkzaamheden benoemen ze zelf (onderzoekers kijken of deze in kapstok te plaatsen zijn).

Eigen verhaal van klant staat centraal. Als iedereen aan de beurt is geweest (geen verplichting) kan daarna eventueel verder doorgevraagd worden naar wie dit herkent dit? Wat wordt herkend?

Eventuele aandachtspunten

Uit: GAK, Movisie, (Franken & Mateman, 2019)

- *Aandacht voor persoonlijke situatie*
- *Begeleiding met vertrouwen*
- *Versterken sociaal netwerk*
- *Aandacht voor kwaliteiten jongere*
- *Vaardigheden ontwikkelen*
- *Randvoorwaarden*

Onderzoekers luisteren en vragen door waar nodig.

Vraag om toelichting of voorbeelden.

Denk ook aan de externe factoren die benoemd zullen worden. Is prima, maar daarna ook focussen op de rol van de consulent.

Bijlage 5.2. Codeboek

Code	Opmerkingen
Begeleiding met vertrouwen	
1. Communiceren met en niet over de jongere (literatuur)	De jongere betrekken in het plan van aanpak, de jongere zelf doelen laten stellen. <i>Heeft te maken met legergerichte doelen, geen controleerbare doelen</i> (dat is vooral werkzaam). Maatwerk
2. Frequentie en wijze van contact/ondersteuning door vaste begeleider (literatuur)	Dit gaat over de frequentie van het contact (face to face, telefonisch, WhatsApp, mail), vorm face to face contact (huisbezoek, afspraak kantoor, wandeling etc.) en ook de nazorg .
3. Ruimte voor tweede kans en time-out (literatuur)	Dit gaat over in hoeverre er ruimte is voor een tweede kans en of er wel of geen sancties ingezet worden.
16. Persoonlijke aandacht	Echt even aandacht voor de persoon die je voor je hebt en zijn/haar omstandigheden. Persoonlijk contact maken. Aansluiten bij de leefwereld. Interesse in de persoon die je voor je hebt. Hangt ook samen met begeleiden met vertrouwen.
Aandacht voor kwaliteiten jongere	
4. Opbouwen zelfvertrouwen (literatuur)	Dit gaat over de acties die de consulent doet om het zelfvertrouwen van de jongere te versterken. Bijv. complimenteren.
5. Inzicht in eigen kunnen (literatuur)	Dit gaat over het inzicht bieden in het eigen kunnen van de jongere.
6. Ontwikkelen van realiteitszin (literatuur)	De jongere inzicht bieden in hoe realistisch zijn/haar keuzes zijn en in hoeverre deze keuzes vanuit hem/haar komen of beïnvloed zijn door anderen.
7. (Intrinsieke) motivatie versterken (literatuur)	Dit gaat over de manieren waarop de consulenten de (intrinsieke) motivatie van de jongere versterken. <i>Waaronder het activeren van jongeren met 'een schop onder de kont'.</i>
Focus op mogelijkheden	Focus op mogelijkheden, (niet op belemmeringen)

Aandacht voor persoonlijke situatie	
8. Praktische ondersteuning (bij urgente problemen) (literatuur)	Dit gaat over hoe de consulenten de jongere ondersteunt bij praktische zaken die niet direct te maken met uitstroom naar school/werk. <i>Het eerst oplossen van urgente problemen bij multiproblematiek.</i>
9. Stress-sensitieve benadering (literatuur)	Dit gaat over in hoeverre er rekening wordt gehouden met het stressniveau van de jongere geprobeerd wordt deze te verlagen (in ieder geval niet te verhogen). <i>Elementen; kleine concrete leerdoelen, vieren van successen, stress eerst oplossen, geen hoge verwachtingen/eisen, veilig en frequent contact wanneer nodig.</i>
10. Samenwerken met betrokken organisaties (literatuur)	Samenwerking andere hulpverleningsorganisaties bij bijv. multiproblematiek of begeleiding van een jongere van een specifieke doelgroep, maar ook werkgevers of docenten.
11. Het netwerk betrekken (literatuur)	Dit gaat over het inzetten en versterken van het netwerk van de jongere. Dit gaat over de inzet van peers, maatjes, rolmodellen, maar ook over de ouders.
Divers	
12. Vergezellen naar afspraken en sollicitatiegesprekken	Dit gaat over in hoeverre consulenten jongeren vergezellen naar afspraken met andere organisaties of sollicitatiegesprekken.
15. Deelname aan trajecten / bemiddeling naar werk of studie	Dit gaat over trajecten, projecten, trainingen en testen die beschikbaar zijn voor de jongeren en over bemiddeling naar regulier werk of studie. Ook werkervaringsplekken, waaronder leerwerktrajecten, vrijwilligerswerk, ('al doende leert men trajecten'). Bijv. ook sollicitatietrainingen, training opstellen CV.
17. Informeren over mogelijkheden	Begeleiding waarbij de consulent expliciet de mogelijkheden van trajecten en hulpverlening benoemt (kwam uit de focusgroep ex-klanten). Ook concrete praktische ondersteuning zoals het doorsturen van vacatures.

18. Praktische ondersteuning bij het ontwikkelen van vaardigheden.	Tips en praktische ondersteuning die uiteindelijk bijdragen aan de vaardigheden die een werknemer moet hebben. Bijv. gesprekken voorbereiden, tips wat betreft kleding, brief, CV.
---	---

Bijlage 5.3. Opzet focusgroep consulenten fase 1, 4-11-2019

Deelvraag:

Welke elementen bevat de huidige handelingswijze van consulenten ten aanzien van uitstroom van jongeren met een uitkering vanuit de P-wet?

Wat zijn volgens de consulenten werkzame elementen voor begeleiding door consulenten ten aanzien van uitstroom?

Doel:

Inzicht krijgen in de huidige werkwijze

Inzicht krijgen in de werkzame elementen

Middel:

Focusgroep met 6 tot 12 consulenten (behorend tot de doelgroep) van alle drie gemeenten aan de hand van een vragenlijst. Deze is samengesteld op basis van inzichten uit beschikbare vak- en onderzoeksliteratuur op het terrein van succesvol toeleiden van jongeren naar werk van GAK, Movisie (Franken & Mateman 2019) en literatuur van Blonk (inaugurale rede 2018).

Vragen voor focusgroep consulenten:

5 min.

- **Woord vooraf:** toelichting onderzoek
- *Uitkomsten worden samengevat ingebracht in het leernetwerk*
- *Toestemming vragen voor opname gesprek.*
- *Geheimhouding, anonieme verwerking.*

1. **Voorstelrondje:** Wie ben je? Hoe lang werk je al als consulent? Wat is je achtergrond op het gebied van werk en studie?

2. Kaartenspel:

Er liggen ligt een aantal kaarten op tafel. Welke kaart symboliseert jouw manier van begeleiden/werkwijze? Kies een kaart uit.

(Het gaat om de totale begeleiding, open en breed, kunnen diverse aspecten zijn die respondent zelf invult) ²⁹

N.a.v. deze opdracht; kun je kort toelichten waarom je deze kaart hebt gekozen? *(in gesprek gaan, noteer de punten -positieve of negatieve- vraag door)*

3. Wat is kenmerkend voor de werkwijze bij jullie gemeente?

(laat de respondenten per gemeente hier iets over vertellen, doorvragen per gemeente, vervolgens vragen of respondenten iets herkennen in de werkwijze van andere gemeenten of juist iets totaal anders doen en waarom?)

²⁹ NB: bewuste keuze; eerst open beeld waarbij "open" ervaringen en meningen aan bod kunnen komen.

4. Kun je een succesverhaal vertellen over de begeleiding van een bepaalde klant?

- a. Kun je toelichten waardoor dit een succesverhaal was?
- b. Wat was hierbij jouw rol?
(doorvragen op werkzame elementen oftewel waarom was het een succesverhaal, doorvragen op rol consulent)
- c. Eventueel doorvragen naar herkenning aan het eind

5. Wat zijn volgens jullie werkzame elementen in de begeleiding van klanten?

6. Wat zou er in de begeleiding van de consulenten van jouw gemeente anders of verbeterd kunnen worden? (per gemeente uitvragen)

(vraag eventueel door naar specifieke aspecten als frequentie, werkvorm/bezoeken, bejegening, attitude, voorlichting, interventies, enz.)

- a. Wat is hiervoor nodig (algemeen)?
- b. Wat heb jij hiervoor nodig?

7. Zijn er nog punten of onderwerpen die jullie naar voren willen brengen die in dit gesprek nog niet naar voren zijn gekomen?

Bedanken voor gesprek

Eventuele aandachtspunten:

Manieren/digitale toepassingen

Uit: GAK, Movisie, (2019)

- *Aandacht voor persoonlijke situatie*
- *Begeleiding met vertrouwen*
- *Versterken sociaal netwerk*
- *Aandacht voor kwaliteiten jongere*
- *Vaardigheden ontwikkelen.*
- *Randvoorwaarden (zelf toegevoegd)*

Bijlage 5.4 Opzet extra focusgroep klanten

Doel: Check op prototype werkwijze met klanten

Datum: 6 maart 2020

Locatie: Boutique Hotel Catshuis

Doelgroep: klanten van de gemeenten Leeuwarden, De Fryske Marren en De Dienst Noardwest Fryslân die langer dan zes maanden een bijstands-uitkering hebben.

- Uitleg werkwijze en stroomschema
- Bespreken, aanvullen en wijzigen werkwijze

(De inhoud van iedere fase inkorten en uitprinten op A3)

Onderstaande opdracht vindt plaats per fase.

Elke fase wordt kort besproken met de klanten. Vervolgens mogen de klanten op post-its opschrijven wat zij vinden dat aangevuld, gewijzigd of weggelaten moet worden. Alle post-its worden opgeplakt op het A3 papier van de desbetreffende fase. Dit wordt nabesproken. De punten waar geen overeenstemming over is, worden uitgebreider besproken om te kijken hoeveel klanten achter een bepaalde aanvulling of wijziging staan.

1. Vooraf (niet, omdat het om handelingswijze van consulent gaat)
2. Eerste gesprek
3. Vier weken zoekperiode
4. Begeleiding
5. Contact na uitstroom/nazorg

NB. Het ontwikkelde stroomschema lijkt niet geschikt om aan de jongeren voor te leggen. Hetzelfde geldt voor de toolbox; deze bevat aspecten die niet voor alle klanten even relevant zijn.

Vorgelegde prototype-werkwijze t.b.v. extra focusgroep klanten

NB. Dit eerste prototype is in februari 2020 in het leernetwerk ontwikkeld. Door de onderzoekers is het prototype op bepaalde punten iets aangepast ten behoeve van de leesbaarheid voor de jongeren.

6 maart 2020

→ Dit betekent dat consulenten hebben aangegeven dat dit ook plaatsvindt in vervolgfases

← Dit betekent dat consulenten hebben aangegeven dat dit ook plaatsvindt in de voorgaande fase

1^e CONTACT

BESPREKEN:

- Uitleg van het proces (waar en met wie er contact is)
- Individuele Intake/voorlichting face to face
- Uitleg proces (waar en met wie contact)
- Consulent stelt zich voor en geeft uitleg over zijn/ haar rol
- Afspraken m.b.t. de te nemen acties in de zoekperiode.
Jongere attenderen op doorzetten aanvraag uitkering binnen 5 werkdagen na einde zoekperiode.

DOEN:

- De jongere keuzes bieden voor stappen richting school of werk
- Begeleiden bij 1^e stappen praktische zaken (helpen contact te leggen met iemand die verder hulp kan bieden)
- Proces van begeleiden visueel maken
- Wanneer de jongere niet komt, actief contact maken met jongere middels WhatsApp/telefoon en mail.
- Afspraak maken voor 2^e gesprek over vier weken

HOE:

(VRAAG: HOE ZOUDEN JULLIE DIT WILLEN?)

- Vaak en laagdrempelig contact →
Interesse in dagelijks leven staat voorop.
Telefonisch contact afgewisseld met persoonlijk contact →
Aansluiten bij behoeften van de jongere →
- Inbrengen ervaringen van andere jongeren →

HOUDING BIJ 1^e CONTACT

• VRAAG; HOE ZOUDEN JULLIE BENADERD WILLEN WORDEN?

- Positief focussen →
(kijken wat werkt, navragen behaalde resultaten)
- Complimenteren →
- Vragen naar toekomstperspectief; waar wil de jongere naartoe.
- Richten op haalbare successen ← en →
- Gelijkwaardigheid
- Keuze vrijheid geven en aanspreken op verantwoordelijkheid voor keuzes en afspraken →
- Motivatie jongere checken →

Zoekperiode 1 ^e vier weken
Gedurende zoekperiode (WhatsApp) contact, in het kader van relatie opbouw vinger aan de pols houden. Over en weer contact over mogelijke vacature of opstellen van cv.
2^e GESPREK
• Eigen regie en inspraak bij Plan van aanpak (gedurende zoekperiode en in overleg). • Bewijsstukken zoekperiode in kaart brengen • Format voor plan van aanpak en daarnaast individueel persoonlijke actieplan (PAP) VRAAG: WAT VINDEN JULLIE BELANGRIJK BIJ HET OPSTELLEN VAN PLAN VAN AANPAK?

VERLOOP/BEGELEIDING
• Consulent komt afspraken na. Goede communicatie. • Cliënt helpen herinneren aan afspraken. (herinnering per mail, SMS of bellen. Voorlichting; mail, WhatsApp, brief. • Zowel contact met jongerencoach, consulent inkomen en handhaving (vanaf 1^e contact moment) VRAAG: HOE WILLEN JULLIE REGELMATIG CONTACT HOUDEN?

NAZORG
Contact na uitstroom, drie maanden met mogelijkheid tot (meerdere keren) verlenging. In het kader van preventie jongeren eventueel langere periode volgen. VRAAG: HOE ZIEN JULLIE DIT? HOE WILLEN JULLIE DE NAZORG?

Bijlage 5.5 Opzet voor focusgroep klanten fase 2

Datum: 25 november 2020, online via Teams

Tijdstip: 10.00-11.30

Locatie: Online via Teams (benodigd; telefoon of PC, tablet met internet)

Aantal: 5 Leeuwarden, 3 NWF, 2 FM

Doel focusgroep: Inzicht krijgen in de ervaringen van de klanten met de werkwijze van de gemeente van het afgelopen half jaar (februari t/m oktober) met de nadruk op online begeleiding. Vanuit klantperspectief horen wat zij als goed hebben ervaren en wat volgens hen beter/anders kan. Door corona zal daarbij expliciet het online-werken aan bod komen.

Voorwaarde: klant moet afgelopen half jaar begeleiding en/of contact met consulent hebben gehad, maar óók in de periode daarvoor.

Vragen voor focusgroep fase 2

0. TOELICHTING:

- *Woord vooraf: toelichting onderzoek*
- *Benadrukken mening klant belangrijk*
- *Het gaat om de online-begeleiding **van je consulent/jobcoach/casemanager van de gemeente** van het afgelopen half jaar.*
- *VVV bon, 25 euro, aan einde gesprek regelen*
- *Toestemming vragen voor opname gesprek. (via mobiel, geen beeld i.v.m. privacy!)*
- *Geheimhouding, anonieme verwerking (consulent komt het niet te weten).*
INDIEN AKKOORD OPNEMEN EN HERHALEN AKKOORD.

1. Voorstelrondje: Wie ben je? Hoe lang in begeleiding bij de gemeente?³⁰

Wat doe je op dit moment op het gebied van dagbesteding?

2. Associatie opdracht:

We beginnen met een kleine opdracht.

Kies een smiley uit chat die voor jou iets zegt over de begeleiding van jouw consulent/coach. Het gaat over het afgelopen half jaar.

(Vijf minuten over na denken. Kan gaan om diverse aspecten die respondent zelf invult ³¹; geeft een beeld van begeleiding algemeen.)

N.a.v deze opdracht;

Kun je kort toelichten wat voor voorwerp je hebt gekozen en waarom?

(in gesprek gaan, noteer de punten -positieve of negatieve- vraag door)

³⁰ Wel vragen, omdat we nu een diverse doelgroep hebben die mogelijk recenter is ingestroomd...

³¹ NB: bewuste keuze; eerst open beeld waarbij "open" ervaringen en meningen aan bod kunnen komen. T.b.v. context beschrijving....

3. Hoe vaak heb je het afgelopen half jaar contact gehad met je begeleider en op welke manier?

a. Eventueel; Kun je daar iets over vertellen? Op welke manier ging dat?
(welke middelen; tbv context info; digitaal en/of face to face, wandeling?)

b. Welke digitale middelen heeft de coach bij jou gebruikt?

- Wat vond je daarvan?

- Hoe ging dat? Wat heeft de coach gedaan?

- Eventueel; Wat heeft jou dat opgeleverd? (succesverhaal?)

(per persoon doorvragen, eventueel voorbeeld geven.)

PAUZE van ca 15 min.

4. Wat zou er in de online-begeleiding van de consulent volgens jou anders of verbeterd kunnen worden?

5. Heb je ervaringen met andere online hulpverlening?

a. Wat kunnen wij daarvan meenemen?

AFSLUITING. BEDANKEN

➔ VVV-BON opsturen (adres)

Bijlage 5.6 Topiclijst interviews gemeenten A en B

Doel

Inzicht krijgen in de werkwijze van de begeleiding van jongeren (18-27 jaar) met een uitkering vanuit de P-wet van de gemeenten A en B.

Vragen

- Hoe ziet de fase van intake en aanmelding eruit?
- Wat is jullie werkwijze in de begeleiding van jongeren naar school en/of werk?
- Op welke manier houden jullie rekening met een eventuele diagnose of beperking van een jongere? Wat betekent dit voor de werkwijze?
- Hoe ziet het contact met de jongere eruit nadat de jongere is uitgestroomd naar school en/of werk?

*Bij iedere vraag doorvragen op de verantwoording/legitimering/argumentatie van de keuzes die gemaakt worden. Oftewel waarom wordt er op deze manier gewerkt?

