

Instrumentenlijst



GENERALISTISCH
WERKT



Dries Dingenen onderzoeker bij OASeS

OASeS is een onderzoekscentrum van het Departement Sociologie aan de Universiteit Antwerpen. De leden van het onderzoekscentrum richten zich op theoretisch geïnformeerd sociologisch onderzoek over armoede en sociale uitsluiting, de stad en leefomgeving, kennis, sociaal werk en organisaties. Terwijl academisch onderzoek de bestaansreden van OASeS is, zijn de leden in het bijzonder geïnteresseerd in sociale verandering en vinden zij inspiratie in een sterke toewijding aan een meer rechtvaardige, gelijke en leefbare maatschappij.



Laura Van Cauwenbergh teamcoach De Ploeg

De Ploeg, een gespecialiseerde opleidings- en begeleidingsdienst die sinds 1987 actief is in de provincie Antwerpen, is ervan overtuigd dat er voor iedereen een plek is op de arbeidsmarkt. Duurzame tewerkstelling is een belangrijk levensdomein met invloed op ieders functioneren en welzijn. Daarom zet De Ploeg zich in voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Er worden kansen gecreëerd door bruggen te slaan tussen (kandidaat-)werknemers, werkgevers en de ruimere werkomgeving. Hierbij wordt er gewerkt via de methodiek Supported Employment. De Ploeg ondersteunt ondernemingen graag bij hun maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam HR-beleid.



Vanaf 1 januari 2018 bundelen **De Ploeg, De Poort, De Winning Opleiding en Begeleiding, Jobcentrum en Job-Link** hun krachten én expertise in **Emino**. Emino wordt voor bedrijven, werknemers en werkzoekenden dé referentie in Vlaanderen en Brussel wat betreft arbeidsbeperking en gezondheidsproblemen in combinatie met werk.



Karen van Riel projectwerker Recht-Op

Recht-Op is een Antwerpse Vereniging waar armen het woord nemen. Samen met mensen die in armoede leven, bestrijden zij armoede en uitsluiting. Recht-Op werkt met een zeer diverse groep mensen in armoede (verschillende leeftijden, gezinssituaties en origines). Doorheen de projecten wordt er ingezet op toegankelijke grondrechten zoals dienstverlening, cultuur en geestelijke gezondheidszorg. Gebruikersparticipatie kan gezien worden als de rode draad doorheen de aanpak van Recht-Op.



Jeroen De Man aanmelding & jobcoach Weerwerk Activering

Weerwerk is als maatwerkbedrijf en arbeidszorgwerkvloer in de regio's Gent, Antwerpen en Roeselare, sterk in het begeleiden van volwassenen met een verslavingsgeschiedenis naar een duurzame tewerkstelling. Wie kampt met twijfel, herval en instabiliteit op levensdomeinen, en wie "werk" ziet als een hefboom in de stap naar een gezondere levensstijl, kan er terecht. Weerwerk Activering staat voor persoonlijke ontwikkeling en de perfecte 'match'.



Inhoud

Deel 1: Het creëren van een overzicht op de verschillende levensdomeinen	3
1. De vacature	4
2. Schaalvragen	7
3. Draaglast-draagkrachtbalkje	14
4. Ecogram	17
Deel 2: Het creëren van structuur in de mogelijke ondersteuningsvragen	20
5. Mindmap	21
6. Welzijnspop	24
7. Stavaza: stand van zaken	27
Deel 3: Het doorverwijzen naar andere ondersteuningsdiensten	30
8. Het stappenplan voor een doorverwijzing	31

Deel 1

**Het creëren
van een overzicht
op de verschillende
levensdomeinen**





De vacature

Wat?

De vacature is een instrument om samen met de cliënten inzicht te krijgen in de verwevenheid van de verschillende levensdomeinen. De invloed van de andere levensdomeinen op het domein werk kan besproken worden. De generalistische of integrale benadering van het begeleidingstraject kan gekaderd worden.

Waarom?

- Een manier om aan te tonen dat de verschillende levensdomeinen onderling verbonden zijn.
- Een manier om aan te tonen dat de verschillende noden onderling verbonden zijn en invloed hebben op de eigen zoektocht naar werk.
- Een manier om structuur te bieden in het verhaal en aan de noden van de cliënten.
- Een manier om te kaderen waarom we generalistisch werken en waarom het opstarten van een begeleiding op een ander levensdomein het traject naar werk positief kan beïnvloeden.
- Een manier om te kaderen waarom je als coach over andere levensdomeinen wil spreken.

Wanneer?

Kan in het begin van de begeleiding om de generalistische kijk te kaderen. Kan ook op andere momenten als je ziet dat een cliënt met verschillende problemen te kampen heeft die een tewerkstelling in de weg staan.



Hoe?

- Je zoekt samen met de cliënt een vacature waarop de cliënt (taakinhoudelijk) graag wil solliciteren.
- Je bespreekt met de cliënt of het mogelijk is om te solliciteren voor de job.
- Er zijn twee opties: de cliënt geeft aan dat hij wel of niet kan solliciteren voor de vacature. Je vraagt hierop door. Waarom denk je dat? Je maakt vervolgens een synthese van het verhaal van de cliënt door een eerste onderscheid te maken tussen vaardigheden/ competenties en randvoorwaarden op andere levensdomeinen. Verder maak je een onderscheid tussen succesfactoren en drempels.

Competenties en vaardigheden	Randvoorwaarden op andere levensdomeinen
Succesfactoren op andere levensdomeinen	Drempels op andere levensdomeinen

- Als de cliënt aangeeft dat het mogelijk is om te solliciteren, maar als coach weet je dat er bepaalde drempels zijn waarom dit nog niet mogelijk is, vraag je door. Dit kan je doen door gedragsgerichte vragen te stellen. Bijvoorbeeld: Kan je vertellen wat je 's morgens moet doen om op dat werk te geraken?
- De cliënt kan ook zelf aangeven dat er drempels zijn. Je kan die bespreken en linken leggen tussen de verschillende domeinen en noden.
- Je bespreekt wat er nog nodig is of wat er nog gedaan moet worden voordat de cliënt kan solliciteren.
- Leg connecties tussen de verschillende levensdomeinen. Je kan dit visueel structureren met behulp van het instrument de 'mindmap'. Hierbij teken je de connecties tussen de verschillende levensdomeinen uit voor de cliënt.

Mogelijke drempels of succesfactoren op andere levensdomeinen

- Kinderopvang
- Vervoer
- Goedkeuringen Partner
- Medische Ongeschiktheid
- Taal



De focus van deze oefening

- Aantonen dat niet enkel competenties en vaardigheden nodig zijn om te solliciteren voor bepaalde jobs, maar ook randvoorwaarden op andere levensdomeinen.
- Aantonen dat de verschillende levensdomeinen onderling verbonden zijn.

Referentie

‘Generalistisch Werkt’ en Recht-Op: het spinnenweb van armoede.

Voorbeeld

Clïënt: Ja, ik denk dat ik daar voor kan solliciteren.

Coach: Oké, het bedrijf ligt in Wuustwezel. Wat ga je ‘s morgens moeten doen om daar te geraken?

Clïënt: Dat weet ik niet.

Coach: Je zei me in het vorige gesprek dat je geen auto meer hebt. Hoe kan je er geraken, denk je?

Clïënt: Ik kan met de bus gaan.

Coach: Weet je om hoe laat de bussen rijden?

Clïënt: Die rijden al best vroeg.

Coach: Dus dan zal je zeer vroeg moeten vetrekken.

Clïënt: Dat is geen probleem voor mij, ik kan goed vroeg opstaan.

Coach: Wie zorgt er dan dat je dochter op school geraakt?

Clïënt: Dat is waar, vroeger kon mijn partner onze dochter naar school brengen.

Coach: Je kan je dochter eventueel naar de voorschoolse opvang brengen?

Clïënt: Dat is moeilijk, want daar heb ik geen budget voor.

Je hebt nu als coach meerdere aanknopingspunten om over te spreken:

- Hoe komt het dat je geen auto meer hebt?
- Hoe komt het dat je partner niet meer voor de dochter kan zorgen?
- Hoe komt het dat je geen budget hebt voor een auto of voor kinderopvang?

Vervolgoefening

Mindmap: Wanneer je uitgeklaard hebt welke levensdomeinen een invloed hebben op het al dan niet kunnen solliciteren op een vacature, kan je dit visueel uittekenen via de oefening van de mindmap.



2

Schaalvragen

Wat?

Tien schaalvragen over verschillende levensdomeinen om een breder beeld te krijgen van de cliënten en na te gaan op welke levensdomeinen zij noden hebben. Door deze noden beter in kaart te brengen kunnen we integraal gaan werken. Het doel van deze oefening is onderbescherming tegen te gaan en te kijken waar extra ondersteuning nodig is.

Waarom?

- Een manier om de verschillende levensdomeinen (basisrechten) te bespreken met de cliënt.
- Een manier om zicht te krijgen op eventuele noden van de cliënt.
- Een manier om na te gaan hoe de cliënt naar zijn of haar eigen situatie kijkt op verschillende levensdomeinen.
- Een manier om integraal te werken en de samenhang tussen de verschillende levensdomeinen aan te tonen.
- Een manier om na te gaan op welke gebieden er al effectieve stappen ondernomen kunnen worden om de basisrechten van de cliënt te herstellen.

“Zicht krijgen op jezelf is belangrijk en daarom is het goed om de dingen op een rijtje te zetten. Focussen op het nu is veiliger dan te werken in het verleden.”

Focusgroep Recht-Op,
12 april 2016



We kiezen deze 10 levensdomeinen omdat ze gekoppeld zijn aan de basisrechten die elke burger in ons land heeft. Volgens de Belgische grondwet (art. 23 en 24) heeft iedereen recht op een menswaardig leven en heeft men dus recht op:

- Huisvesting
- Inkomen
- Tewerkstelling
- Onderwijs
- Gezondheid
- Rechtshulp
- Gezin
- Maatschappelijke participatie/sociaal netwerk
- Sport, cultuur en ontspanning
- Ontwikkeling van zelfwaarde en erkenning

•
•
•
• LET OP: DIT GAAT OVER
• RECHTEN, GEEN PLICHTEN
• OF NOODZAKELIJKE
• VOORWAARDEN om een
• menswaardig leven te kunnen
• leiden. De samenleving staat
• in om deze rechten zo goed
• mogelijk te waarborgen voor
• iedereen om uitsluiting en
• armoede tegen te gaan. Het
• Belgische sociaal beleid, het
• sociaal recht, is voornamelijk
• ontwikkeld rond deze basis-
• rechten. Er wordt beleid
• ontwikkeld om deze rechten
• te garanderen.

Wanneer?

De schaalvragen kunnen op verschillende momenten tijdens een begeleidingstraject besproken worden. Zo kan je als jobcoach zicht krijgen op het veranderingsproces en dat proces kan voor- of achteruitgang inhouden. Op deze manier kan je ook ondernomen stappen, kleine overwinningen of nieuwe tegenslagen bespreken.

Om een cliënt uit te leggen waarom de schaalvragen interessant zijn, kan je de onderlinge afhankelijkheid van de verschillende levensdomeinen beklemtonen. Hiervoor kan je een mindmap gebruiken en samen met de cliënt overlopen hoe elk levensdomein een invloed heeft op de tewerkstellingsmogelijkheden en dus op het traject naar werk. Bijvoorbeeld:

Je sociaal netwerk heeft een invloed op je tewerkstellingstraject, want de mensen die je kent via je sportclub kunnen je steunen in je zoektocht naar werk. Daarnaast kunnen zij eventueel tips geven voor wanneer je op een sollicitatiegesprek kan gaan.

Het feit dat een huurcontract stopt, kan mensen onzeker maken. Deze onzekerheid over de huisvestings-situatie beïnvloedt de energie of draagkracht om naar een job te zoeken.



Hoe?

✓ Stap 1

Overloop samen met je cliënt de levensdomeinen aan de hand van de schaalvragen.

✓ Stap 2

Vertel aan je cliënt dat deze domeinen gekoppeld zijn aan bepaalde basisrechten.

“Heb ik daar recht op?” en “Ik wist niet dat ik rechten had tot mijn jobcoach dat zei.”

Casebespreking Recht-Op, 12 april 2016

✓ Stap 3

Vraag aan de cliënt welke domeinen hij of zij wil bespreken.

Laat cliënten zelf kiezen over welke domeinen zij het willen hebben. Als ze het nergens over willen hebben dan is het waarschijnlijk nog te vroeg om dit te bekijken, push dan ook niet.

“Niet al de levensdomeinen in één keer bespreken, ik wil dat kiezen waarover ik het wil hebben”

Focusgroep Recht-Op, 26 januari 2016

✓ Stap 4

Leg de cliënt uit dat het de bedoeling is zich per gekozen domein zelf in te schalen van 0 tot 10. Bij 0 is de situatie op zijn ergst en bij 10 is de situatie op zijn best. De cliënt evalueert hoe hij of zij ervaart dat het in zijn of haar leven loopt per domein door een score te geven.

Om te vermijden dat een cliënt moedeloos wordt doordat hij of zij zich laag inschat op veel domeinen, kan je ze best niet allemaal samen doen. Bij erg kwetsbare mensen is het dus interessant om niet alle levensdomeinen na elkaar te bespreken.

“Ik kwam erachter dat mijn situatie erger was dan ik dacht. Daar word je depressief van. Als je overal 0 op 10 moet zetten, is dat een klop op uwe kop.”

Focusgroep Recht-Op, 12 april 2016

✓ Stap 5

Stel ook de nodige bijvragen aan de cliënt



Bijkomende vragen

Focus op het nu

Hier peil je naar de huidige situatie op dit domein voor de cliënt.

- Welke score heb je gegeven en waarom?
- Wat loopt er momenteel goed m.b.t. dit levensdomein en wat loopt er minder?
- Wat betekent voor jou score 0 en wat betekent voor jou score 10?

Focus op de toekomst

Hier peil je naar wat het doel is van de cliënt?

- Vind je het belangrijk om vooruit te gaan in dit domein?
- Tot welke score zou je liefst willen geraken? Waarom? Wat betekent deze score?
- Wat zou je kunnen doen opdat je score omhoog zal gaan? Hoe kan je score bijvoorbeeld één stapje omhoog gaan?
- Maak eventueel mogelijke acties concreet door verder door te vragen.

Focus op het verleden

Hier peil je naar de stappen die eventueel al gezet zijn.

Dit kan gevoelige of kwetsbare informatie naar boven halen. Pas hiermee op. Als je voelt dat de cliënt hier niet op wil ingaan, push dan zeker niet.

- Is dit domein reeds geëvolueerd? Welke stappen zijn er al gezet? Zijn er al acties ondernomen? Zo ja, welke? Hoe is dat verlopen? Bekrachtig elke stap.
- Waarom is het je gelukt om stappen te zetten of waarom was het moeilijk om stappen te zetten?
 - “Ik ben nieuwsgierig te horen hoe je dit hebt klaargespeeld” of “Ik ben nieuwsgierig te horen waarom het moeilijk was?”
- Verduidelijk hoe deze acties verbonden zijn met een ander levensdomein?

Enkele praktische tips vanuit de doelgroep:

- Maak duidelijke afspraken over wat er met de informatie zal gebeuren en dat ze niet tegen de cliënt zal gebruikt worden.
- Geef aan dat je altijd toestemming zal vragen om de informatie door te geven. Op die manier probeer je een veilig werkingskader in te bouwen.
- Ga in dialoog over waar de cliënt naartoe willen werken op de verschillende levensdomeinen.
- Blijf de ondersteuning op andere domeinen kaderen binnen het traject naar werk en geef aan dat de ondersteuning op een bepaald levensdomein positieve effecten heeft op het domein van werk.
- Leg geen druk op de cliënt om te spreken over bepaalde onderwerpen of om ergens dieper op in te gaan als zij aangeven dat niet te willen doen.
- Leg ook geen druk om stappen te zetten naar andere vormen van hulpverlening, maar geef deze boodschap op een meer vrijblijvende manier.



De schaalvragen

- Hieronder vind je 10 schalen terug die verwijzen naar de 10 levensdomeinen en verbonden zijn aan de basisrechten. Bij elk levensdomein geven we wat extra uitleg.
- Lees deze vragen eerst goed door voor je aan de oefening begint. Je kan de bijkomende vragen erbij nemen om meer informatie te verkrijgen bij de scores die de cliënt geeft. Je dient niet al de vragen te stellen bij elk domein.
- Stel de vragen die je denkt dat gesteld kunnen worden zonder over de grens te gaan van wat de cliënt wil vertellen

1. HUISVESTING

Als je kijkt naar je huisvesting. Op een schaal van 0 tot 10, welke score zou je je huisvesting geven?

Laat de cliënt een score geven en stel eventueel bijkomende vragen.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Op welke plaats woont of verblijft de cliënt? Is er zekerheid of stabiliteit over de plaats waar de cliënt woont?

Dezelfde manier van werken, pas je dan toe bij de geselecteerde levensdomeinen

2. INKOMEN

Krijgt de cliënt een loon of een vervangingsinkomen? Inkomen gaat over de financiële middelen waarmee een cliënt moet rondkomen.

3. TEWERKSTELLING

Op welke manier is de cliënt actief? Onder tewerkstelling verstaan we alle vormen van actief bezig zijn en niet enkele betaald werk. Bijvoorbeeld: vrijwilligerswerk, werk in een dagcentrum, werk in een sociale werkplaats, ...

4. ONDERWIJS

Hoe is de schoolperiode van de cliënt verlopen? Welk opleidingsniveau heeft de cliënt behaald? Heeft de cliënt bepaalde diploma's of attesten behaald?

5. RECHTSHULP

Heeft de cliënt momenteel nood aan juridisch advies? Op welke levensdomeinen kan de cliënt juridische ondersteuning gebruiken? Bijvoorbeeld bij een echtscheiding, schulden, een boete die een cliënt heeft gekregen, een burenruzie, ...

6. GEZIN

Hoe ziet de gezinssituatie er momenteel uit? Welke factoren beïnvloeden deze situatie op een positieve of negatieve manier?

7. GEZONDHEID

Hoe is het momenteel gesteld met de lichamelijke en mentale gezondheid? Krijgt een cliënt medische of psychosociale ondersteuning?

8. MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE/ SOCIAAL NETWERK

Hoe ziet het sociaal netwerk van de cliënt er uit. Heeft de cliënt vaak sociale contacten? Heeft de cliënt makkelijk toegang tot dienstverlening wanneer het nodig is?

9. VRIJE TIJD EN ONTSPANNING

Op welke manier ontspant de cliënt zich? Wat zijn de ontspanningsmogelijkheden? Gaat de cliënt naar een sport- of hobbyclub?

10. ZELFWAARDE EN WELBEVINDEN

Hoe goed voelt de cliënt zich in zijn of haar vel? Wat is het zelfbeeld van de cliënt?



Overzichtskader

	SCORE GESPREK 2	SCORE GESPREK 2	SCORE GESPREK 3	SCORE GESPREK 4
HUISVESTING				
INKOMEN				
TEWERKSTELLING				
ONDERWIJS				
RECHTSHULP				
GEZIN				
GEZONDHEID				
MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE/ SOCIAAL NETWERK				
VRIJE TIJD EN ONTSPANNING				
ZELFWAARDE				



Referentie

Bind-kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog (Vansevenant et al., 2008) en Recht-Op (2016).

Vervolg oefening

Mindmap: je kan op het einde van deze schaalvragen een mindmap tekenen met de cliënt.

Het stappenplan voor een doorverwijzing: koppel de noden die besproken werden tijdens de schaalvragen aan een mogelijke doorverwijzing naar andere diensten.

Uit het onderzoek van Bind-kracht is gebleken dat werken met scores goed kan werken voor cliënten. Via een cijfer kan uitdrukking worden gegeven van een zienswijze of een gevoel. Het creëert een gemeenschappelijke taal en is een startpunt voor een gesprek over de zienswijze van cliënten en over oplossingen die eventueel geboden kunnen worden. De ervaringsdeskundigen van Recht-Op bevestigden deze bevindingen tijdens onze contactmomenten.

3

Draaglast-draagkrachtbalkje

Wat?

Een visuele balans tussen de lasten en krachten in het leven van de cliënt. Er wordt een overzicht gemaakt van de lasten en krachten op basis van het standpunt van de cliënt.

Waarom?

- Een manier om zicht te krijgen op de levenssituatie van de cliënt.
- Een manier om zicht te krijgen op de lasten en krachten van de cliënt.
- Een manier om in dialoog te gaan met de cliënt over zijn lasten en krachten.
- Een manier om de krachten van de cliënt in te zetten om ondersteuning te bieden bij het omgaan met de lasten.

Wanneer?

Het draaglast-draagkrachtbalkje kan op verschillende momenten tijdens een begeleidingstraject besproken worden, bijvoorbeeld tijdens de vraagverduidelijking en of na een crisis in de uitvoeringsfase.



Hoe?

Uitleg aan de cliënt:

- Ik zou samen met jou willen bekijken wat er goed gaat en wat jou dus energie of kracht geeft in je leven. Daarnaast wil ik ook bekijken wat er moeilijk gaat in je leven en wat je leven soms lastig maakt.
- We kunnen dit gaan proberen te ordenen.
- We doen dit aan de hand van een tekening van een balans.
- De middelste balk van de balans dat ben jij.
- De funderingen die we onder de balk plaatsen zijn de krachten, de dingen in je leven die je ondersteuning bieden.
- De lasten die we op de balk plaatsen zijn de dingen in je leven die het je moeilijk maken.
- Het doel van deze oefening:
 - We gaan na op welke manier je nu al ondersteund wordt.
 - We willen weten wat jou energie geeft, wat jou kracht geeft.
 - We willen weten op wie of wat je kan rekenen.
 - Verder kijken we hoe we de lasten voor jou minder zwaar kunnen maken of hoe we de lasten beter kunnen verdelen.

Vragen voor de cliënt

Lasten

- Zullen we samen nagaan wat voor jou het leven soms zwaar maakt?
- Wat belast jou het meest?
- Is er iets dat je mist in je leven?
- Is er iets dat je vaak pijn doet?
- ...

Krachten

- Is er iemand op wie je kan rekenen?
- Voor welke last kan je op hem/haar rekenen?
- Welke andere ondersteuning krijg je?
- Wat zorgt ervoor dat je volhoudt in moeilijke situaties?
- ...

Aan de slag

Plaatsing

- Neem een A4-blad en leg het horizontaal. Teken eerst een balk in het midden van het blad. Die balk is de cliënt.



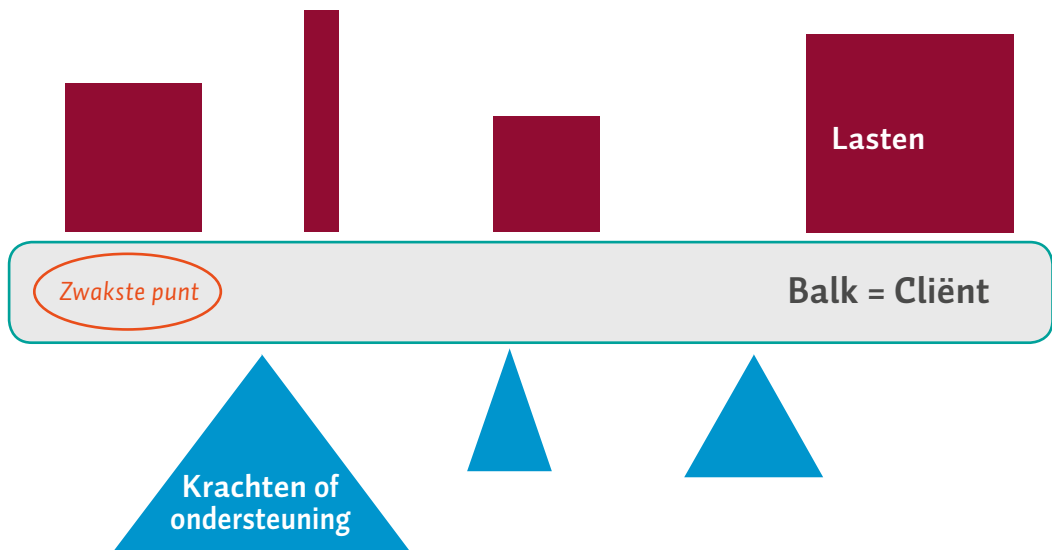
- Om de krachten te visualiseren kan je een specifieke vorm gebruiken. Zo gebruiken wij een driehoek voor de krachten die ondersteuning bieden te visualiseren en om de lasten te visualiseren gebruiken we een blokvorm.
- Vraag aan de cliënt om de opgesomde lasten en krachten op de balk te plaatsen in de voorgestelde vormen. De cliënt mag zelf bepalen welke grootte hij/zij geeft aan de vormen. Een grote blok is een grote last en een grote driehoek is een grote kracht. (Geef aandacht aan de grootte van de figuren!)
- Probeer de krachten die ondersteuning bieden aan de lasten zo te plaatsen dat deze ook effectief ondersteuning zouden bieden op een balans.
- Plaats een lege blok/driehoek als teken van respect, voor een kracht die nog niet gekend is.

Zwakste punt

- Vertel dat elke balk, ook de sterkste, een punt heeft dat kwetsbaar is.
- Bij iedereen kan dat een ander gegeven zijn: familiaal, financieel, ...
- Ga na wat het zwakste punt is.
- Plaats het zwakste punt op de balk.

Ondersteuning aan het zwakste punt

- Als de balk zou gaan doorbreken is het belangrijk om deze te ondersteunen.
- Dit kan je doen door extra krachten te zoeken.
- Wat is er mogelijk?
- Hoe kunnen we voor de krachten zorgen?
- Wie of wat kunnen we daarvoor aanspreken?



Referentie

Callens, N. (2007) in *W² Werk en Welzijn Verankerd* (Sannen et al., 2011).

A network diagram consisting of numerous silver pins connected by thin grey lines. A single blue pin is highlighted in the center. Two curved lines, one red and one teal, sweep across the top of the image.

4

Ecogram

Wat?

Grafische voorstelling van het netwerk van de cliënt. Schematische tekening van de sociale relaties en organisaties in het leven van de cliënt. Het geeft de ruimere context van de cliënt weer en biedt de mogelijkheid om na te gaan of er hulpbronnen zijn in het netwerk van de cliënt.

Waarom?

- Een manier om zicht te krijgen op de belangrijke actoren in het sociale en professionele netwerk van de cliënt.
- Dit is zowel interessant voor de cliënt als voor de coach.
- Een manier om zicht te krijgen op de (hulpverlenings)organisaties in het netwerk van de cliënt.
- Een manier om zicht te krijgen op de relaties tussen de cliënt en het sociale netwerk en de cliënt en de (hulpverlenings)organisaties.
- Een manier om zicht te krijgen op de krachten en zwaktes van de cliënt.
- Een manier om in dialoog te gaan met de cliënt over de belangrijkste actoren in het netwerk.
- Een manier om de samenwerking tussen de cliënt en de coach te stimuleren.

Wanneer?

Het ecogram kan op verschillende momenten tijdens een begeleidingstraject besproken worden, bijvoorbeeld tijdens de vraagverduidelijking en of na een crisis in de uitvoeringsfase.

Hoe?

Uitleg aan de cliënt

- Het ecogram is een tekening die of schema dat we opmaken om zicht te krijgen op de sociale contacten en organisaties waarmee jij in je leven te maken hebt.
- Op die manier krijgen we een zicht op wie jou steunt of op wie het jou soms lastig maakt.



De actoren

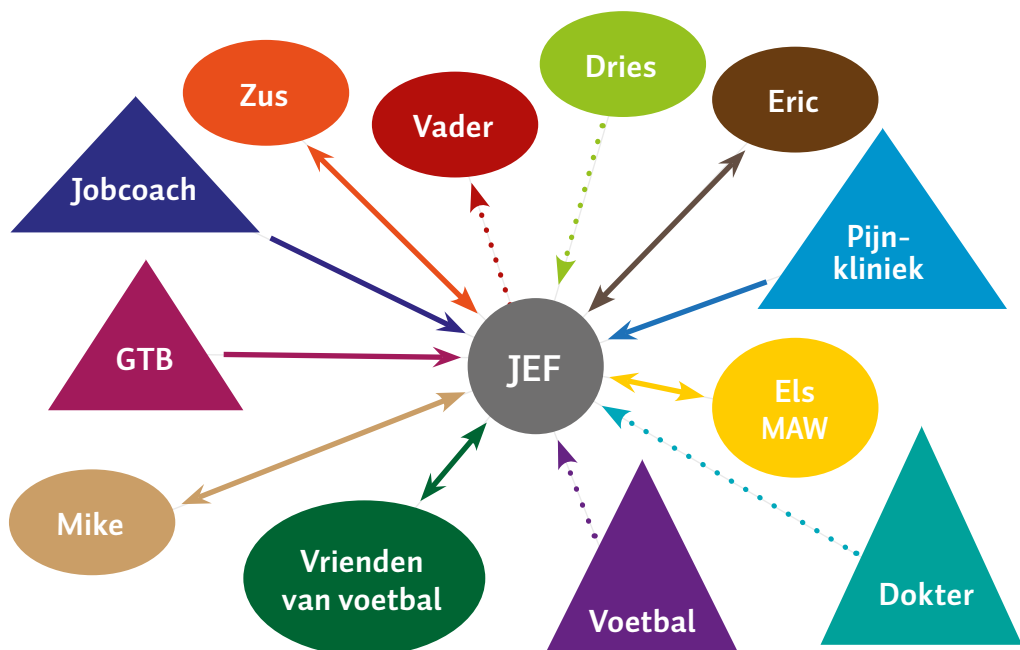
- Je neemt een A4-blad en tekent in het midden een cirkel. Deze cirkel ben jij.
- Nadien teken je bolletjes en vierkantjes rondom de cirkel.
- De bolletjes zijn je sociale contacten: familie, vrienden, collega's, burens, ...
- De vierkantjes zijn de organisaties waarmee je in contact komt: sportclub, OCMW, de school van je kinderen,

De relaties

- Nadien verbind je de verschillende bolletjes en vierkantjes met lijnen.
- Je hebt verschillende soorten lijnen. Deze lijnen tonen aan wat voor een relatie je hebt met de sociale contacten en organisaties.
- Je hebt een dikke volle lijn voor een ondersteunende relatie, je hebt een dunne volle lijn voor een neutrale relatie en je hebt een stippellijn voor een gespannen relatie.
- Je kan ook een + of – bij de lijn zetten om aan te geven of de cliënt de relatie als positief of negatief ervaart.
- Je kan ook lijnen tussen verschillende actoren trekken.

De richting (optioneel)

- Ten slotte plaats je pijlen op de lijnen. Deze pijlen tonen aan in welke richting de ondersteuning gaat of van wie de spanning uitgaat.
- Lijnen kunnen ook een dubbele pijl krijgen als de ondersteuning wederzijds is.





Voorbeeldvragen bij het opstellen van het ecogram

- Met wie praat je als je het moeilijk hebt?
- Welke rol speelt in je leven?
- Wie helpt je met praktische problemen?
- Hoe is het contact met de mensen van je familie?
- Bij welke organisaties kan je terecht voor ondersteuning bij ...?
- Wie komt er vaak naar jou toe als hij/zij hulp nodig heeft?
- ...

Voorbeeldvragen bij het bepalen van de relaties

- Hoe zou je de relatie omschrijven?
- Wat heb je aan deze relatie?
- ...

Bespreken en interpreteren van het ecogram

- Omvang: zijn er veel actoren in het ecogram.
- Differentiatie van de actoren.
- Differentiatie in de relatievorm.
- Dichtheid of frequentie van het contact.
- Bereikbaarheid van de actoren.
- Stabiliteit en duur van de relaties.

Referentie

Strengths-Based Generalist Practice: A collaborative approach (Poulin, 2010) en W² (Sannen et al., 2011).

Deel 2

Het creëren van structuur in de mogelijke ondersteuningsvragen





Mindmap

Wat?

Een visuele weergave van de verschillende levensdomeinen van de cliënt. Voor de keuze van de levensdomeinen, kan je de items van de schaalvragen gebruiken. Verder biedt een mindmap de mogelijkheid om aan de hand van een visuele weergave de onderlinge verbondenheid van de verschillende levensdomeinen en hun invloed op het begeleidingstraject te bespreken

Waarom?

- Een manier om een overzicht te krijgen op de verschillende levensdomeinen.
- Een manier om informatie over de verschillende levensdomeinen van de cliënt te verzamelen en visueel te maken.
- Een manier om al de informatie die je over de cliënt bekomt, te structureren, maar ook om de cliënt structuur te bieden.
- Een manier om integraal te werken.
- Een manier om de onderlinge verbondenheid tussen de verschillende levensdomeinen in kaart te brengen.

Wanneer?

Een mindmap kan op verschillende momenten tijdens een begeleidingstraject gebruikt worden. Doorheen de verschillende fasen van het 'generalistisch begeleidingstraject' kan je gesprekken inlassen om een mindmap op te stellen. Het is ook mogelijk om na een gesprek, samen met de cliënt, de mindmap aan te vullen met belangrijke informatie die ter sprake is gekomen.



Hoe?

Opstellen en aanvullen

- Je kan een mindmap maken via programma's die op het internet te vinden zijn of het is ook mogelijk om zelf een mindmap te tekenen met de cliënt.
- In de mindmap plaats je zaken die van betekenis zijn binnen de verschillende levensdomeinen.
 - *Inkomen = leefloon, uitkering, loon, aanvulling...*
 - *Gezin = kinderen, partner, ex-partner...*
 - *Onderwijs = diploma, gevolgde studierichting,...*
- Je plaatst de cliënt in het midden van de mindmap en nadien vul je de andere levensdomeinen aan. Het is niet nodig om al de levensdomeinen in te vullen, laat de keuze aan de cliënt.
- Je kan het aanvullen na een gesprek of nadat je een ander instrument hebt gebruikt (bv: na de schaalvragen).
- Je vult de mindmap altijd samen met de cliënt aan.
- Nadien kan je het document eventueel meegeven met de cliënt. Bij een volgend gesprek kan je de mindmap terug bovenhalen en aanvullen.
- De mindmap kan dienen als een herinnering of houvast om over bepaalde onderwerpen te spreken.

Connecties leggen

- Door in dialoog te gaan over de verschillende onderdelen van de mindmap, krijgen jullie samen meer inzicht in het onderlinge verband van de verschillende onderdelen.
- Ga samen met de cliënt opzoek naar verbanden en verbindingen.
- Duid deze verbindingen eventueel aan door extra pijlen te tekenen tussen de verschillende domeinen.

De link met tewerkstelling

- De mindmap leent er zich toe om op zoek te gaan naar competenties, vaardigheden, sterktes en hulpbronnen uit de levensdomeinen die positieve invloed hebben op de zoektocht naar werk.
- Samen met de cliënt benoem je deze punten en jullie gaan op zoek naar een manier om die in te zetten.

Aan de slag met de cliënt: bijkomende vragen

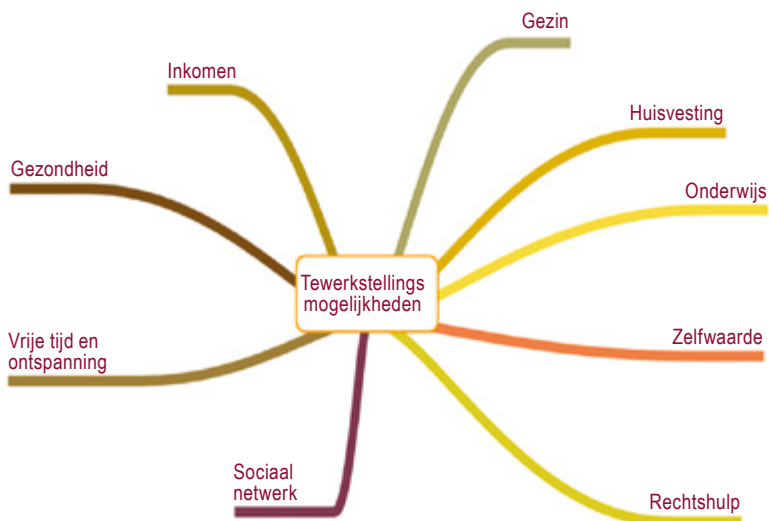
- Vraag aan de cliënt op welke manier de elementen uit de andere levensdomeinen de zoektocht naar een job beïnvloeden?
- Als je de mindmap bekijkt, welke elementen zijn bepalend voor je toekomst en de keuzes die je (kan) maakt?
- Waar zal je rekening mee moeten houden bij het maken van je keuzes?
- Welke elementen belemmeren je keuzevrijheid?
- Welke elementen wil je zeker niet opgeven? Hier zal je rekening mee moeten houden.
- Wat wil je veranderen?
 - Wat kan volgens jou veranderen? Weet je hoe?
 - Wat wil je eerst veranderen? Wat is prioritair? (Behalve het werk)



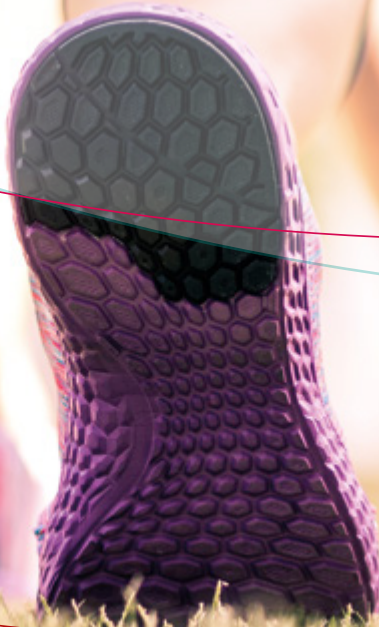
Referentie

W² (Sannen et al., 2011) en De Ploeg: 'Nadenken over de toekomst'.

Voorbeelden



6



Welzijnspop

Wat?

Een persoonlijk ontwikkelingsplan dat is toegespitst op de verschillende levensdomeinen. In de welzijnspop kunnen doelstellingen en tussendoelstellingen geformuleerd worden die niet direct te maken hebben met het begeleidingstraject naar werk.

Waarom?

- Ter ondersteuning van de cliënten, om integraal te werken en stappen te zetten op de overige levensdomeinen.
- Om werk te vinden of om werk te behouden, is het nodig dat de cliënt een zekere stabiliteit heeft in zijn leven.
- Het is soms nodig om stappen te zetten op het ene levensdomein om op het andere vooruit te kunnen geraken.

Wanneer?

Het opstellen van de welzijnspop kan tijdens de doelstellingsfase en strategiebepaling. De welzijnspop kan gebruikt worden doorheen het gehele traject, bijvoorbeeld na de schaalvragen of na een ander instrument, als er noden zijn gekozen om aan te pakken en mogelijke acties zijn bepaald. Dit instrument is zeker interessant voor cliënten waarbij het belangrijk is om afspraken concreet op papier te zetten.

Hoe?

Opstellen

- Hetzelfde als het opstellen van een 'normaal' opleidingsplan.
- Er is een toevoeging van een extra onderdeel: welke hulpverleningsorganisaties betrekken.
- Samen met de cliënt bespreek je welke doelen en tussendoelen jullie willen behalen.
- Zeer concreet: SMART-principe.



Voorbeeld van een welzijnsplan

Doel 1 Bv.: Leefloon aanvragen	Wie is verantwoordelijk	Welke organisatie kan doel bereiken	Wat gaan we doen (actie)	Afspraken voor cliënt	Afspraken voor jobcoach	Wanneer
Tussendoel 1 Bv.: Vriend bevragen over aanvraag	Cliënt	OCMW	Afspraak maken met vriend	Leefloon aanvragen bij het OCMW.	Doorverwijzing opvolgen en cliënt onder- steunen	2 Mei
Tussendoel 2 Bv.: Contact opnemen met OCMW voor afspraak maat- schappelijke dienst	Cliënt + coach	OCMW	Website OCMW bekijken	...	...	...
...						
Doel 2	Wie is verantwoordelijk	Welke organisaties	Wat gaan we doen	Afspraken voor cliënt	Afspraken voor Jobcoach	Wanneer
Tussendoel 2.1	Cliënt	Hobbyclub				Mei
Tussendoel 2.2.						
...						



Opvolging

- Het is belangrijk om de stappen ook effectief op te volgen en te evalueren.
- Zorg voor concrete afspraken per tussendoelstelling, dit vergroot het inzicht van de cliënten.
- Het is belangrijk om tijdig te ontdekken of het de cliënt zelf lukt om op basis van de welzijnsop te vertrekken of om acties te ondernemen.
- Hiervoor is het inlassen van evaluatiemomenten zo belangrijk.

Een mogelijke manier om doelstellingen en tussendoelstellingen te evalueren en op te volgen

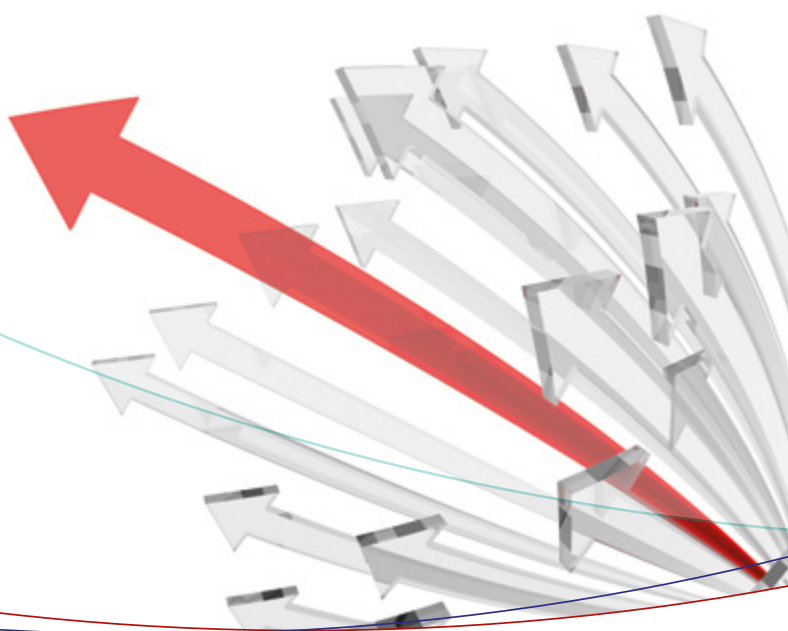
Evaluatiecriterium	Wie evalueert?	Wanneer evalueren?
Ingeschreven zijn bij het OCMW	Coach en cliënt	Na het derde contactmoment
Afspraak maken bij de tandarts	...	...
Contact opnemen met ex-partner.	...	...

Wat is het resultaat? Wat is er gebeurd?	Wat is er goed gegaan?	Wat is er minder goed gegaan?	Wat is er nog nodig? Wat moet er nog gebeuren?
Ingeschreven bij het OCMW...	Een aangename sociaal werker ontmoet ...	Het nodige formulier ontbrak ...	Langs het districtshuis gaan voor het juiste formulier ...
Geen kiespijn meer	...	...	...
Gesproken over alimentatiegeld	...	...	...

Referentie

‘Generalistisch Werkt’

7



Stavaza: stand van zaken

Wat?

Een manier waarop een cliënt inzicht krijgt of er al vooruitgang is tijdens het begeleidingstraject. Op basis van een aantal schaalvragen geeft de cliënt aan hoe het gesteld is met hem of haar over de verschillende levensdomeinen (basisrechten) heen. Dit instrument lijkt op de schaalvragen, maar wordt eerst door de cliënt ingevuld en nadien besproken.

Waarom?

- Een manier om de stappen die de cliënt heeft ondernomen te evalueren en te bespreken.
- Een manier om zicht te houden op het groter geheel.
- Een manier om belangrijke punten of momenten in de begeleiding te onderscheiden en die te gebruiken als referentiepunten van belangrijke vooruitgang.
- Een manier om een crisis aan te pakken.
- Een manier om aan te tonen dat de cliënt toch vooruit heeft gemaakt, tijdens moeilijke momenten.
- Een manier om de cliënt terug te motiveren om er tegenaan te gaan.
- Een manier om te spreken over de verschillende levensdomeinen (basisrechten) van de cliënt.
- Een manier om te spreken over de verschillende noden.

Wanneer?

Een 'Stavaza' kan op verschillende manieren gebruikt worden. De cliënt kan op het einde of gedurende het traject de scores per levensdomein bepalen. Het kan ook dat de cliënt op verschillende momenten de schaalvragen invult (in het begin en op het einde van de begeleiding). Verder is het mogelijk om de schaalvragen tijdens crisismomenten te gebruiken om zicht te krijgen op de vooruitgang die reeds gemaakt is. Op die manier kan de cliënt terug gemotiveerd geraken om aan de slag te gaan.



Hoe?

- Het is een scoresysteem per levensdomein.
- Al de levensdomeinen die besproken of behandeld zijn tijdens de begeleiding, kunnen in het schema opgenomen worden.
- Deze levensdomeinen kunnen per belangrijk moment tijdens de begeleiding gescoord worden.
- De cliënt geeft punten op 10. Hoe hoger de score, hoe beter het gaat op dat levensdomein op dat moment of ijkpunt.
- Door samen het schema in te vullen, krijg je zicht op een evoluties, de cijfers krijgen een gedeelde betekenis. De cliënt en de coach hanteren een gedeelde taal.
- De bespreking van de levensdomeinen kan tot een strijd tussen de coach en de cliënt leiden. Een strijd over het wel of niet van belang zijn van bepaalde stappen in het traject.

Referentie

Bind-kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog (Vansevenant et al., 2008).



	POP	Stage	Nu
Inkomen	...	...	...
Huisvesting	...	...	...
Gezondheid	...	...	...
Tewerkstelling	...	...	...
Onderwijs	...	...	...
Rechtshulp			
Gezin			
Recht op maatschappelijke participatie/ sociaal netwerk			
Cultuur, sport, ontspanning			
Zelfwaarde			

Deel 3

Het doorverwijzen naar andere ondersteuningsdiensten





8

Het stappenplan voor een doorverwijzing

Wat?

Het stappenplan biedt richtlijnen voor een vlotte doorverwijzing van cliënten. Je krijgt een overzicht van vragen die je kan stellen en informatie die je kan bespreken om je cliënt goed voor te bereiden op de eerste contactmomenten met andere diensten en organisaties.

Waarom?

- Een manier om een cliënt goed voor te bereiden op een doorverwijzing.
- Samen met een cliënt een proces doorlopen over een doorverwijzing.
- Cliënten ondersteunen bij de realisatie van hun rechten op de verschillende levensdomeinen.
- Zorgen voor een constructieve samenwerking tussen organisaties en diensten.

Wanneer?

Het stappenplan kan op verschillende momenten gedurende het traject toegepast worden, bijvoorbeeld wanneer je merkt dat cliënten een hulpvraag hebben op een ander levensdomein waar zij graag in verder geholpen worden, maar waar je als coach zelf geen antwoord op kan vinden. Je kan dit ook gebruiken na het toepassen van de schaalvragen. Ga altijd na of een cliënt wel effectief ondersteuning wil en of deze ondersteuning ook geboden kan worden door iemand in zijn of haar omgeving.



Hoe?





✓ Stap 1

Dialogoog met betrekking tot een eventuele doorverwijzing

- Wat is de hulpvraag of de ondersteuningsnood?
- Wat zijn verwachtingen van de cliënt naar de hulpverlening toe?
- Is er een vrees of zijn er bezorgdheden naar hulpverlening toe?
- Komen cliënt en coach in dialoog tot een akkoord over de doorverwijzing?

✓ Stap 2

Gezamenlijke zoektocht naar een begeleidingsdienst

- Samen met je cliënt ga je opzoek naar een passende organisatie.
- De zoektocht kan je op verschillende wijzen aanvatten.
- Het is interessant om eerst na te gaan of cliënten zelf met mogelijke pistes kunnen komen.
- Als de cliënt zelf niet met voorstellen komt, kan je zelf suggesties doen.
- Gebruik hiervoor je kennis van de sociale kaart in je buurt.
- Je kan ook eventueel het ecogram gebruiken.

✓ Stap 3

Informeren over de werking van de begeleidingsdienst

- Voor cliënten is het interessant als een sociaal werker onder meer informatie kan geven over:
 - **De werkingsprincipes:**
 - Hoe ziet een begeleidingstraject eruit?
 - Wat zijn de mogelijkheden naar begeleiding toe?
 - Wordt er gewerkt volgens een bepaalde begeleidingsmethode?
 - **De toetredingsvoorwaarden of aanmeldingsprocedure:**
 - Wat houdt de aanmeldingsprocedure in?
 - Welke stappen moeten er gezet worden?
 - Moet je tot een specifieke doelgroep behoren?
 - Zo ja, dewelke? En behoort de cliënt daartoe?
 - Zijn er formulieren die je dient in te vullen?
 - Hoe kan je een eerste afspraak maken?
 - Wat moet je exact doen om een afspraak te maken?
 - Is er een wachtlijst? Hoe lang is deze wachtlijst ongeveer?
 - **De cliëntvisie :**
 - Wat verwachten ze van cliënten?
 - Op welke manier wordt er gewerkt met cliënten?
 - Is er een bepaalde visie waar ze achter staan?
 - **De rechten en plichten van de cliënt:**
 - Wat zijn de gevolgen van een beroep te doen op deze dienst?
 - Wat zijn hun rechten en plichten?
 - Zijn er bepaalde voor- of nadelen verbonden aan de begeleiding?
 - Wat gebeurt er als cliënten ervoor kiezen om de begeleiding stop te zetten?
 - De informele sfeer:
 - Hoe ziet het gebouw eruit?
 - Hoe word je er ontvangen?
 - Hoe is de sfeer er?
 - Is het er druk?



✓ Stap 4

Een afspraak maken met de nieuwe dienst

- Ga na of een cliënt zelf contact wil opnemen met een andere dienst of niet.
- Als een cliënt zelf contact opneemt, bespreek dan op welke manier de cliënt jou op de hoogte brengt..
- Indien mogelijk, probeer in het bijzijn van elkaar de afspraak te maken.
- Indien je als sociaal werker contact opneemt, doe dit dan best in het bijzijn van de cliënt.
- Als de cliënt het zou willen, doe het dan met de luidspreker op.
- Bespreek met de cliënt welke informatie er al aan de telefoon of via mail wordt gedeeld.
- Ga na wat de doelstelling is van het eerste contact
- Ga na of de cliënt documenten moet meenemen naar het eerste contact.
- Indien nodig, ondersteun de cliënt in het bekomen van deze documenten.

✓ Stap 5

Vorbereiding op het effectieve contact

- Waar is je eerste afspraak?
- Kan je er geraken?
- Wanneer? Tijdstip?
- Met wie is je eerste contact?
- Weet je waar je je moet aanmelden? Is er een onthaal?
- Wat dien je zeker mee te nemen naar het eerste contact?
- Wat kan je verwachten van dit eerste contact, denk je?
- Wat wil je graag bereikt hebben na dit eerste contact? Gewenst resultaat?
 - Welke ondersteuningsvraag ga je stellen?
 - Wat wil je graag bereiken?
 - Welke informatie wil je te weten komen? Welke vragen wil je graag beantwoord zien?
 - Wat wil je te weten komen over de organisatie?
- Wat wil je zeker meegeven van informatie over jezelf en je ondersteuningsvraag?
- Wat wil je vertellen, denk je?
- Weet je welke rechten je hebt? Op welke ondersteuning van de organisatie heb je recht, denk je?
- Heb je ondersteuning nodig bij dit eerste contact:
 - Indien ja, welke?
 - Welke hulp heb je nodig van mij?



Stap 6 Het eerste contact met de nieuwe dienst samen met je cliënt

- Probeer cliënten zo zelfstandig mogelijk te laten zijn (maatwerk).
- Het zijn de cliënten die de uiteindelijke beslissingen nemen tijdens een doorverwijzingsgesprek.
- Indien de cliënt het wil, kan een coach duiding geven over de situatie van de cliënten.
- Het is mogelijk om op een vlotte manier aan te geven waarom er een vraag tot doorverwijzing is.
- Gebruik de vakterminologie van de andere dienst en toon aan dat je de rechten van de cliënten kent.
- Zorg ook dat cliënten op de hoogte zijn van hun rechten.
- Bespreek de gevolgen voor de cliënt bij een vroegtijdige stopzetting van een begeleiding.
- Cliënten moeten goed op de hoogte zijn van hun situatie.
- Bespreek op welke manier er informatie kan uitgewisseld worden of feedback kan worden gegeven.



Stap 7 Nazorg of feedback mogelijkheden bekijken

- Ga na op welke manier feedback of nazorg geboden kan worden.
- Bespreek op welke manier er gewerkt zal worden.
- Het is de cliënt die de uiteindelijke beslissing neemt over de eventuele nazorg.
- Hieronder vind je een aantal richtvragen die je kan stellen aan je cliënt:
 - Hoe is de eerste afspraak verlopen, vind je?
 - Voldeed het aan je verwachtingen?
 - Welke vragen zijn nog onbeantwoord gebleven?
 - Kan deze organisatie je volgens jou verder helpen?
 - Wil je naar deze organisatie blijven gaan?
 - Indien niet, waarom niet?
 - Wat moet er anders zijn opdat je toch nog zou willen gaan?
 - Is dit mogelijk volgens jou?
 - Wil je nog zoeken naar een andere organisatie die ondersteunend kan zijn?
 - Indien ja, Wat zijn de volgende stappen in de dienstverlening van de organisatie?
 - Mag er samengewerkt worden tussen ons?
 - Mag er contact worden opgenomen over het verloop van de begeleiding?
 - Zou je een overleg zien zitten?
 - Mag er informatie uitgewisseld worden?

Referentie

‘Generalistisch Werkt’



OASeS

Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
Universiteit Antwerpen

