

**Werk
Werkt!**

**werk
schrift 5**

Voorwoord

*“Een schip in de haven is veilig,
maar daar zijn schepen
niet voor gebouwd.”*

— William SHEDD

‘Werk Werkt!’ is geschreven vanuit een recovery-visie. Recovery is veel meer dan ‘medische genezing’. Het is een persoonlijk en uniek proces, gestuurd door de klant. Drie begrippen staan centraal: mogelijkheden, hoop en controle. De focus ligt op maatschappelijke participatie en een positieve identiteit, waarbij men een beroep doet op interne bronnen (veerkracht, copingsgedrag, moed) en externe bronnen (goede relaties, ondersteunende instanties, betekenisvolle activiteiten).

Dit werkschrift beschrijft hoe je hiermee aan de slag kunt. We bouwen voort op wat we al doen in Vlaanderen, met enkele andere klemtonen:

- De klant stuurt.
- De hele organisatie en het netwerk steunen en werken vanuit deze visie. Dat geldt voor elk niveau: micro, meso en macro.
- Het tijdstip en de opeenvolging van de acties is anders: aangezien het doel betaald werk is, moet je dit zo snel mogelijk centraal stellen!
- Als begeleider moet je durven. Tegelijk houd je rekening met de mogelijkheden van en uitdagingen voor je klant. Je rol is dus anders: je faciliteert, informeert, brengt mogelijke acties aan en spiegelt.

FOCUS OP MOGELIJKHEDEN: Je vertrekt vanuit de wensen van je klant.

De focus ligt op talenten, krachten, competenties, vaardigheden en attitudes, dat alles vanuit een empowerende visie.

HOOP: Je vertrekt ook vanuit het geloof dat betaalde tewerkstelling de levenskwaliteit verbetert: meer financiële mogelijkheden, betekenisvolle relaties, eigenwaarde, ontwikkelingskansen, zingeving... Als een actie niet lukt, zie je dit als een leerervaring. Mislukken bestaat niet! Je analyseert de ondernomen stappen en bepaalt hoe je ze succesvoller kunt maken.

CONTROLE: De klant stuurt, bepaalt, beslist en evalueert zichzelf. Het netwerk stelt informatie en expertise ter beschikking. Je vertelt over het positieve effect van betaalde tewerkstelling en schetst de ondersteunende maatregelen.

Samen verkennen jullie de mogelijkheden van het professionele en persoonlijke netwerk. Sommige acties houden risico's in. Zoek naar manieren om hiermee om te gaan maar laat de keuze steeds aan de klant.

Dit werkschrift hoort niet thuis in je kast, wel op je bureau. Maak aantekeningen in fluo, bic of potlood. We hebben er speciale pagina's en checklists voor voorzien.

Namens POWA (Partner Overleg Werk en Arbeidshandicap), Wendy Ranschaert
Kansengroepmanager Personen met een Arbeidshandicap

Inhoud

Voorwoord	1
1. Doelen en visie	4
1.1 Uitdaging	5
1.2 Weten wat je wil	7
1.3 De doelen van Werk Werkt!	9
Checklist: doelen definiëren	8
2. Het model	10
2.1 Taakverdeling	13
Checklist: de coördinator (en supervisor)	21
2.2 Werkwijze en principes	23
3. Intersectoraal overleg	38
3.1 Vergaderingen en intergratie Welzijn-Werk	40
3.2 Werkgroep	41
3.3 Stuurgroep	41
Checklist: samenwerking met andere partners	43
4. Kwaliteitsbewaking	44
5. De basis van Werk Werkt!	46
5.1 Begeleid Werken	47
5.2 Begeleid leren	49
5.3 Ontwikkelig van het Vlaamse Werk Werkt!-model	50
6. Besluit	52
Bijlagen	54
Checklist: de eerste stappen	55
Projectdoelstellingen en -uitkomsten (niet exhaustief)	56
Taakverdeling	58
Afkortingen	62
Literatuur	63
Colofon	64

1.1 Uitdaging

Zijn de volgende tegenstrijdigheden jou ook al opgevallen?

Veel personen met ernstige psychische problemen willen en kunnen werken en het zorgt ervoor dat ze zich gelukkig voelen (WHO).



De meeste personen met ernstige psychische problemen hebben geen job.

Veel psychische problemen ontstaan in de jongvolwassenheid en de WHO beklemtoont het belang van een goede opleiding als een belangrijke stap naar een duurzame en leuke job.



Veel jongeren met psychische problemen maken hun opleiding niet af.

Hoe we ons voelen heeft een invloed op hoe we ons gedragen.



De wereld van Zorg/Welzijn en de wereld van Werk/Arbeid werken te weinig via intensieve samenwerking (OESO).

De ervaring leert dat onze huidige werking niet altijd een perfect antwoord op deze tegenstrijdigheden kan bieden. Een nieuw type van begeleiding dringt zich op: het Werk Werkt!-model.

Dit werkschrift beschrijft hoe je dit model in praktijk brengt. Hier en daar verwijzen we ook naar het ESF-rapport 'Integratie Begeleid Werken & Begeleid Leren'; dit rapport kan je downloaden via de website van LUCAS KU Leuven: www.kuleuven.be/lucas.

“Ik ben Geert, 21 jaar, en heb mij jarenlang onbegrepen gevoeld. Mijn familie overtuigde me om me te laten opnemen in de psychiatrie. Nu weet ik dat die opname nodig was. Ik heb er mijn diagnose vernomen en ze hebben mij geleerd om de symptomen te herkennen. Ze gaven me ook tips om ermee om te gaan.

Toch moest ik na mijn opname een nieuwe start nemen, de draad weer oppikken ... maar ik voelde ook een extra handicap. Iedereen in mijn omgeving wist dat ik in een psychiatrische instelling had gezeten en ik had sterk de indruk dat mijn vrienden en omgeving mij anders bekeken. Het voelde duidelijk alsof ik op-

nieuw in een zwart gat dreigde te vallen. Door de aanpak van Werk Werkt! heb ik voor het eerst het gevoel dat ik geholpen word om een stap vooruit te zetten in mijn leven. Ik vind werken ontzettend belangrijk en wil ook mijn opleiding afronden. Bovendien wil ik iets doen aan de frustraties die ik ervaar in de omgang met mensen...

Jullie volgen mij heel nauwgezet in dit traject, jullie weten waarover ik praat en ik hoef niet overal opnieuw mijn verhaal te doen, da's echt een fijn gevoel. Ook het feit dat jullie met mij mee naar de school en naar mijn stage gaan ervaar ik als een steun!”

Geert, deelnemer van Werk Werkt!

Voordat je aan de slag gaat en een werk-welzijn-samenwerking kunt uitbouwen, moet je duidelijk weten wat je met deze samenwerking wil realiseren. Dat beslis je trouwens niet alleen: ook degenen met wie je wil samenwerken moeten hun zegje doen!

Om je doelstellingen te bepalen, heb je een duidelijke visie nodig. Besteed hier dus voldoende aandacht aan. Voor Werk Werkt! vonden we inspiratie bij de visie van Begeleid Leren (Mowbray et al., 2005; Berghmans & Van Audenhove, 2005):

- **HOOP:** We behandelen elke persoon met respect en waardigheid. We bekijken iedereen als een individu dat zich volop aan het ontwikkelen is en op een positieve manier probeert te veranderen. Eén van de zaken die jij hierbij kunt aanbieden, is dat je de persoon helpt om zijn arbeidsinteresses te ontdekken en zijn carriëredoelen te formuleren.
- **NORMALISATIE:** Je maakt gebruik van een niet-stigmatiserende aanpak en omgeving. Iedereen wordt als een persoon en niet als een ‘patiënt’ beschouwd. Daarom spreken we in dit werkschrift zoveel mogelijk over ‘de persoon’. Op plaatsen waar dit voor verwarring kan zorgen, gebruiken we de term ‘klant’.
- **ZELFBESCHIKKING:** Je stimuleert elke persoon om zoveel mogelijk eigen keuzes te maken, zelfs als je niet altijd akkoord gaat met die keuzes.
- **ONDERSTEUNING EN RELATIES:** Iedereen krijgt steun bij het leren van vaardigheden of het zoeken van steun in de eigen sociale omgeving zodat men zijn doelen kan realiseren.
- **SYSTEEMVERANDERING:** De manier waarop je werkt, zorgt voor verandering. Niet alleen de economische leefwereld, maar ook de sociale en maatschappelijke wereld van de persoon veranderen hierdoor. Deze veranderingen zullen het herstel van de persoon verder versterken.

WAT WIL JE MET HET PROJECT BEREIKEN?

CHECKLIST: DOELEN DEFINIËREN

DEFINIEER JE DOELEN	
■ Definieer de 'Zoals het is...' -situatie.	
■ Bekijk hoe de begeleiding nu plaatsvindt. ■ Waarover is men nu minder tevreden? Bijv. overleg tussen GGZ en Werk, overdracht, terugval, wachtlijsten...	
■ Definieer de 'Zoals het moet zijn...' -situatie.	
■ Beschrijf de ideale situatie (freewheeling) Bijv. geen wachtlijsten, continue feedback tussen GGZ en Werk, gemeenschappelijke dossiers... ■ Formuleer de doelen van het project – concreet en meetbaar – beschrijf de doelen alsof ze al gerealiseerd zijn Bijv. zie ESF-rapport 'Integratie Begeleid Werken en Begeleid Leren'	
DEFINIEER DE BASISSTRUCTUUR	
■ Verken de mogelijkheden om het model in bestaande structuren op te nemen. ■ Verken goede praktijken en bestaande modellen. Bijv. Werk Werkt!-model, ZOWE-model in Antwerpen (Zorg en Welzijn)...	
TIJDSLIJN	
■ Definieer de termijn waarop doelen behaald moeten worden.	
■ Projecten: met een duidelijke begin- en einddatum ■ Volledige implementatie: duidelijke begindatum, data voor tussentijdse doelstellingen	
■ Zorg voor een realistische tijdsspanne.	
■ Hou rekening met vakantieperiodes, periodes waarin jaarverslagen geschreven worden... ■ Voorzie steeds enkele maanden extra	
■ Start de interventie met een klein evenement voor de geïnteresseerden.	

1.3 De doelen van Werk Werkt!

Als je eenmaal een algemene visie hebt, moet je een stapje verder gaan. Over een aantal belangrijke zaken moeten alle partners samen nadenken en beslissingen nemen:

- 1) Wie begeleid je? Wie includeer je en wie niet?
- 2) Wat is je doel? Naar welk soort tewerkstelling werk je toe?
Focus je op bepaalde types van jobs?
- 3) Welke partners wil je betrekken?
- 4) In welke regio ga je aan de slag?
- 5) Wanneer is een begeleiding 'geslaagd'?

Na intensief overleg en een gezamenlijk (!) bezoek aan een IPS-programma in Nederland formuleerden we een antwoord op die vragen. Er werd besloten dat het Werk Werkt!-model kiest voor intensieve intersectorale samenwerking, regulier werk en langetermijnbegeleiding.

SAMENGEVAT:

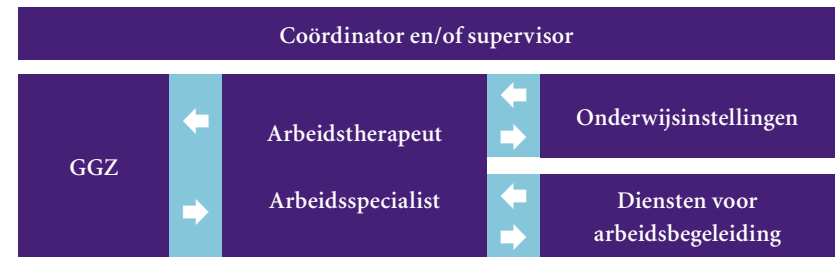
- 1) **WIE:** mensen met ernstige psychische problemen, die willen werken of een opleiding willen volgen. Het enige criterium om mensen uit te sluiten is een gebrek aan motivatie.
- 2) **DOEL:** elke job of studie die de persoon zelf wil.
- 3) **PARTNERS:** CGG Ahasverus – VDIP, GOB, GTB, VDAB, LUCAS KU Leuven en onderwijsinstellingen. Waar nodig gaan we nog breder (huisarts...)
- 4) **REGIO:** voorlopig in Asse-Vilvoorde(-Halle)
- 5) **SUCCESS** is niet louter werkgerelateerd en hoeft niet altijd op korte termijn zichtbaar te zijn. Succesfactoren zijn ook:
 - a. herstel van de persoon;
 - b. tevredenheid van de persoon;
 - c. zelfinzicht bij de persoon (vaardigheden, groeipunten, beperkingen, effecten van het ziektebeeld op de werkvloer...);
 - d. start van job/opleiding, behoud van job/opleiding;
 - e. vermindering in aantal opnames;
 - f. sensibilisatie van de werkgever(s);
 - g. zich begrepen voelen als persoon en naaste (familie).

Op pagina 8 vind je een checklist die je kan helpen om doelen te formuleren. In de bijlage 'Projectdoelstellingen' vind je bovendien een voorbeeld van hoe sommige doelen geconcretiseerd werden in het Werk Werkt!-programma in Asse-Halle-Vilvoorde.

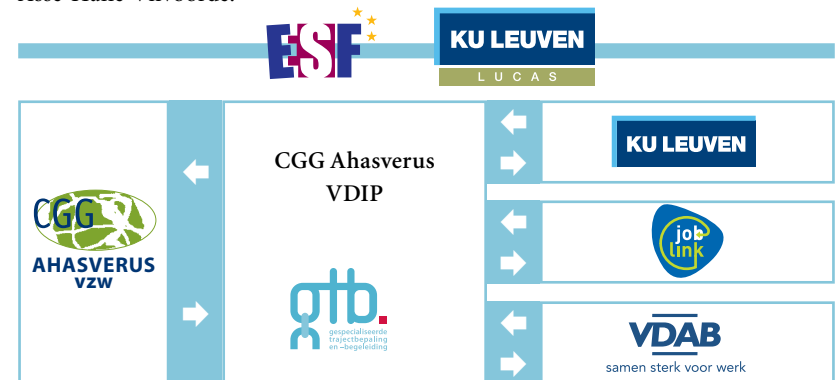
2.

Het model

Het Werk Werkt!-model werd ontwikkeld op basis van wetenschappelijke literatuur, buitenlandse bezoeken aan gelijkaardige projecten en overleg met een aantal Vlaamse organisaties. Centraal staat een sterke samenwerking tussen ‘Zorg/Welzijn’ en ‘Arbeid/Werk/Onderwijs’.



De arbeidsspecialist en de arbeidstherapeut vormen de cruciale schakel. De therapeut is sterk verbonden met de wereld van GGZ; de specialist met die van jobs en opleidingen. Beiden werken nauw samen als een miniteam. Toch wordt er van meet af aan een duidelijke taakverdeling bepaald, om verwarring over de rollen te voorkomen. Naarmate ze sterker op elkaar ingespeeld raken, zullen ze echter bepaalde taken van elkaar gaan overnemen. Dit vormt een meerwaarde en kan bijvoorbeeld verlof of ziekte van een collega opvangen. Hieronder zie je welke organisaties betrokken zijn bij het Werk Werkt!-project in Asse-Halle-Vilvoorde.



Joblink bleek een ideale partner voor de begeleiding op de werkvloer. Omdat zij al samenwerkten met zowel GTB als CGG Ahasverus – VDIP (verder afgekort als VDIP) plaatsen we hen in een apart kader. Behalve de persoon die men begeleidt, zijn de betrokkenen: **CGG**: centra voor geestelijke gezondheidszorg; **ESF**: Europees Sociaal Fonds; **GTB**: Gespecialiseerde trajectbepalings- en begeleidingsdienst; **VDIP**: Vroege Detectie en Interventie van Psychose; **KU Leuven**: onderwijsinstelling; **LUCAS KU Leuven**: wetenschappelijke partner; **VDAB**: ondersteunde diensten voor tewerkstelling; **GOB**: Gespecialiseerde dienst voor opleiding, begeleiding en bemiddeling.

2.1 Taakverdeling

Elke organisatie heeft haar expertise en dus haar eigen taak. Om goed samen te werken, moet je van tevoren bepalen hoe je de taken gaat verdelen.

2.1.1 De arbeidstherapeut (ofwel: Casemanager Welzijn)

De arbeidstherapeut komt vaak uit de wereld van Zorg en Welzijn. Hij of zij focust op het klinisch ondersteunen van werken en studeren en biedt dus niet noodzakelijk psychotherapie aan. Veel technieken die een arbeidstherapeut toepast komen uit de cognitieve gedragstherapie.

De arbeidstherapeut focust onder meer op volgende taken (Davis & Rinaldi, 2004; Sherring, Robson, Morris, Frost, & Tirupati, 2010):

- leren omgaan met angst en stress op het werk;
- problemen leren oplossen;
- ondersteuning bij het nemen van beslissingen;
- terugval leren herkennen en voorkomen;
- omgaan met vooroordelen en praten over stigma's;
- omgaan met problemen met collega's, de werkgever, familie... (maar niet op de werkvloer);
- praten over angst in verband met de job of studie;
- symptomen tijdens het werk of de opleiding leren beheersen;
- leren omgaan met beperkingen en taken in het dagelijks leven, levensrollen en engagementen.

De arbeidstherapeut heeft doorgaans geen rechtstreeks contact met werkgevers. Mocht er nood zijn aan bijv. psycho-educatie van werkgevers en collega's, dan kan dit natuurlijk wel (Miller & Rollnick, 2009). De therapeut kan in dat geval via een gesprek of presentatie tips geven aan collega's en leidinggevenden. Voor de werkgever kan dit een onderdeel vormen van het eigen sociale beleid, aangezien de medewerkers op die manier meer kennis krijgen van de rol van psychische gezondheid en hoe je hiermee kunt omgaan op een werkvloer.

WERK SNEL BESPREEKBAAR MAKEN

“Bijna elke jongere die zich bij het CGG aanmeldt, uit de wens een zo normaal mogelijk leven te kunnen leiden, met een goede job of opleiding, een eigen gezin, contacten met vrienden...”

De meesten weten echter niet dat ze daarbij ook concrete hulp kunnen krijgen. Het wordt door de klanten sterk gewaardeerd als ze bij aanvang van de begeleiding hierover geïnformeerd worden.”

Toon, arbeidstherapeut

2.1.2 De arbeidsspecialist (ofwel: Casemanager Werk)

De arbeidsspecialist begeleidt de persoon naar werk en op de werkvloer zelf. Dat doet hij op een zorgvuldige manier en in overleg met de arbeidstherapeut. Hij is verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met het zoeken naar een baan en het ondersteunen van de persoon tijdens de tewerkstelling (Sherring et al., 2010).

Een centraal aspect in het model is dat de arbeidsspecialist maatwerk levert, afhankelijk van de persoon die voor hem zit. Dit maatwerk verloopt in verschillende overlappende fasen (Szymanski et al., 2003):

- onderzoeken welke noden en wensen de persoon heeft;
- zoeken van werk: cv's opstellen, vacatures zoeken, ondersteunen bij het solliciteren;
- steun geven bij het toegang krijgen tot de juiste organisaties en diensten. Men biedt geen dingen aan die andere organisaties beter kunnen;
- op de werkplek: collega's betrekken, de werkgever ondersteunen, 'job carving' (de job zo aanpassen dat iedereen tevreden is en zijn werk goed kan uitvoeren, onderhandelen over aanpassingen op de werkvloer...).

De doelgroep heeft vaak weinig ziekte-inzicht en er zijn vaak momenten waarop de symptomen terugkeren. Deze begeleidingen zijn niet vanzelfsprekend en ook de inschakeling op de werkplek is allesbehalve gemakkelijk. Om zoveel mogelijk kansen te bieden, moet er geïnvesteerd worden in begeleiding op de werkplek. Hiervoor zal de specialist de eerste dagen 'meedraaien' op de werkplek: de doelgroepers naar zijn werk brengen, mee naar binnen gaan, enkele uurtjes samen werken...

In de uitwerking van Werk Werkt! in Asse-Vilvoorde merkten de begeleiders dat voor de meeste deelnemers een begeleiding op de werkvloer nodig was. Daarom werd er voor veel personen van Werk Werkt! gekozen om de intake meteen door GTB en Job-Link (GOB) samen te laten uitvoeren. Op die manier kan men vanaf de start van de begeleiding werken aan een vertrouwensband met de persoon die ook op de werkvloer aanwezig zal zijn. De intensieve samenwerking tussen GTB en GOB zorgt er bovendien voor dat de rest van het traject coherenter en sneller verloopt.

Arbeidstherapeut	Arbeidsspecialist
Bert (arbeidstherapeut) kent Eva al heel lang. Hij heeft een goed beeld van wat haar zenuwachtig maakt en kan dit terugkoppelen naar Eva. Zij staat altijd open voor het advies van Bert, omdat ze zelf mag kiezen of ze er wel of niet mee aan de slag gaat.	Joke (arbeidsspecialist) weet precies waar Eva haar sterktes en uitdagingen liggen. Ze weet ook dat Eva veel gedachten tegelijkertijd heeft en soms achterdochtig kan zijn. Waar dit allemaal vandaan komt, hoeft Joke niet te weten.
Door samen te brainstormen komen ze tot een 'plan' voor haar ideale leven en job.	Omdat Eva graag wil werken, zoeken ze samen naar jobs die haar leuk lijken. Ze stellen samen een cv op, oefenen sollicitatiegesprekken en bellen naar werkgevers en naar de verantwoordelijken van haar vroegere vakantiejobs.
Eva en Bert maken ook een hulplijnboekje. Hierin staat alles wat Eva kan doen als het moeilijk gaat. Zo leert ze dat wanneer ze achterdocht voelt, ze dit kan aftoetsen bij Bert of collega's. Dit boekje bespreken ze later samen met Joke (de arbeidsspecialist).	Eva is heel zenuwachtig voor de eerste werkweek en weet niet goed wat ze mag verwachten. Daarom gaan ze vóór haar eerste werkdag de werkplek al eens bezoeken. Ook op de eerste werkdag spenderen ze de eerste uren samen. 's Avonds belt Joke om te horen hoe het gegaan is.
Ze maken ook een opdeling tussen privé en werk, de collega's moeten natuurlijk niet alles over Eva weten.	
Na enkele maanden gaat Bert langs op het werk van Eva. De collega's hebben de symptomen opgemerkt en vragen wat meer uitleg over die symptomen en het ziektebeeld. Bert is hiervoor uiteraard de meest geschikte persoon (psycho-educatie).	Na enkele maanden houden Eva, Joke en de werkgever een evaluatiemoment.
Mogelijke functies (niet exhaustief)	Mogelijke functies (niet exhaustief)
assistenten in de psychologie, psychologen, maatschappelijk werkers, pedagogen	jobcoaches, trajectbegeleiders, ergotherapeuten

2.1.3 GGZ-hulpverlener

Om de begeleiding van mensen met psychische problemen te kunnen starten, is de betrokkenheid van een hulpverlener uit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) vaak vereist.

De GGZ-hulpverlener moedigt zijn klanten regelmatig aan om werk of studies te overwegen. Hij bekijkt dit ook vanuit een bredere sociale en psychologische context (bijv. wat is het belang van werk in het gezin, wat betekent 'geld verdienen' voor de persoon enz.).

De hulpverlener werkt samen met de arbeidsspecialist en -therapeut om bijv. (Miller, 2009):

- crises op te vangen;
- medicatie aan te passen;
- inzicht te krijgen in de klachten en het ziekteproces;
- met angsten om te gaan;
- symptomen te beheersen;
- terugval te leren herkennen en voorkomen.

De hulpverlener geeft relevante informatie door aan de arbeidstherapeut, bijv. het feit dat de persoon graag wil studeren, informatie over de geestelijke gezondheid... Wat de hulpverlener en de persoon op therapeutisch vlak samen uitwerken, hoeft de rest van het team niet in detail te weten (om privacyredenen). Het is wel belangrijk dat het plan voor de begeleiding duidelijke doelen bevat en dat iedereen op dezelfde golflengte zit.

Wanneer de persoon eenmaal zijn weg heeft gevonden in een job of opleiding, kan de langdurige ondersteuning door de GGZ-hulpverlener overgenomen worden. Op deze manier kan het arbeidsteam nieuwe begeleidingen opstarten (Rinaldi et al., 2008; Miller, 2009). Van zodra er terug problemen zijn op het werk, kan de GGZ-hulpverlener de arbeidstherapeut verwittigen.

SAMEN TEAMS VORMEN

“Aanvankelijk voelde het vreemd om met mensen buiten ons team structureel te overleggen. Maar vandaag ervaren we dat alle partners zeer zorgzaam en respectvol

met de gedeelde informatie omgaan. Onze cliënten worden hierover goed geïnformeerd en ervaren dit als positief.”

Anne, psycholoog CGG

2.1.4 Opleidingsinstellingen en diensten voor studiebegeleiding (ofwel: Casemanager Onderwijs)

Begeleiding tijdens de studies wordt vaak door de onderwijsinstelling aangeboden. Dergelijke begeleidingsdiensten ondersteunen het volledige studietraject, maar de begeleiding loopt ten einde zodra de student zijn diploma heeft behaald. Ook als de student zijn studies niet afmaakt, kan hij in een 'zwart gat' belanden.

Om de overgang van 'student' naar 'werknemer' goed voor te bereiden, is het belangrijk om tijdens het laatste studiejaar al een werkrelatie op te bouwen met een arbeidsspecialist. Die laatste kan bijvoorbeeld een kijkje komen nemen op de stageplaats, tips geven, aandachtspunten ontdekken... De begeleider kan ook alvast de nodige documenten aanvragen, om na het behalen van het diploma snel te kunnen starten met een op maat gemaakt traject naar werk.

Om de transitie van jongeren van de school naar de arbeidsmarkt te ondersteunen werd in een ander ESF-project een transparant en preventief begeleidingsinstrument uitgewerkt. Dit werkschrift – TRANSPOP – is specifiek bedoeld voor de schoolverlaters uit het Buitengewoon Secundair Onderwijs OV3 en OV2. Je vindt het terug op www.ond.vlaanderen.be/dbo/projecten/projecten_transpop.htm.

Omdat een continue begeleiding van de schoolbanken tot de arbeidsmarkt vruchten afwerpt, wordt in de nabije toekomst ingezet op een intensievere samenwerking met hogescholen, universiteiten...

2.1.5 Arbeidsbemiddeling

De contacten met de diensten voor arbeidsbemiddeling, zoals de VDAB, zijn belangrijk. De arbeidsspecialist kan een beroep doen op een uitgebreid VDAB-aanbod van competentie-ontwikkeling, tewerkstellingsprogramma's, tewerkstellingsondersteunende maatregelen, enz. en kan samenwerken met sectorale accountmanagers, bemiddelaars en thematische experten.

Behalve de VDAB, is het cruciaal om de GOB's te betrekken in de begeleiding van de doelgroep. De jobcoaches van de GOB hebben een expertise opgebouwd in de begeleiding op de werkvloer, het faciliteren van de contacten met werkgevers en collega's, het verwoorden van competenties in plaats van beperkingen...

2.1.6 Programmacoördinator en supervisor

Voor een vlotte samenwerking tussen enerzijds Zorg/Welzijn en anderzijds Werk/Arbeid/Onderwijs, heb je een programmacoördinator en supervisor nodig (Rinaldi et al., 2008; Wihlman, Lundborg, Axelsson, & Holmström, 2008; Miller, 2009). In sommige gevallen neemt één persoon de rol van zowel coördinator als supervisor op zich; in andere gevallen zijn dit twee verschillende personen (Miller, 2009; Lal & Mercier, 2009).

De programmacoördinator heeft een belangrijke taak bij de start en voortgang van het project. Hij moet het model coördineren en de doelen op elkaar afstemmen. De overige taken zijn (Miller, 2009; SAMHSA, 2009):

- goede relaties met de andere leidinggevenden onderhouden;
- zorgen dat er een goede integratie blijft bestaan tussen Werk, Onderwijs en Welzijn;
- het budget opvolgen.

De programmacoördinator moet voldoende 'sprekrecht' krijgen van de verschillende organisaties (Rinaldi et al., 2008) en bezit enkele belangrijke competenties. Daarom voegen we een checklist toe; deze helpt je op weg om een goede coördinator te selecteren.

Een supervisor helpt de begeleiders concreet met hun taken en opdrachten. Dat doet hij vooral in de werkgroep en via intervisie. Omdat de supervisor deel uitmaakt van de werkgroep, kan hij ook de leden van de stuurgroep informeren over de actuele stand van de praktische begeleiding. Bovendien heeft de supervisor een goed zicht op wie wat moet doen. Op die manier kan hij snel inspelen op vragen, een duidelijke structuur aanbieden en eventuele verwarring vermijden. Hij zorgt er dus voor dat het model goed wordt toegepast en dat men niet van de principes afwijkt.

VAN INTENTIES NAAR INTERVENTIES

“Als coördinator heb ik gemerkt dat de intentie om goed samen te werken zeker aanwezig is, zowel in de sectoren van werk en opleiding als in die van welzijn en volksgezondheid. Toch zijn er ook struikelblokken die een vlotte samenwerking in de weg staan: andere basisvisies of een andere focus in de begeleiding, beroepsgeheim, jargon, een andere kijk op het effect van werk (ziekmakend of onderdeel van herstel)...

Het werd me snel duidelijk dat er voor een structurele samenwerking meer nodig is dan alleen goede intenties. Het ESF-project Werk Werkt! bewijst dat het mogelijk is om deze struikelblokken uit de weg te ruimen.

In het begin is het vooral aftasten en uitgebreid praten over visies, waarden, doelstellingen en methodes, zodat iedereen

zijn eigen rol een juiste plaats kan geven. En dan komt de sprong in het nieuwe avontuur: medewerkers die aan elkaars team worden toegevoegd, verrijkte klantbesprekingen en niet-betuttelende actieplannen, de keuze om de persoon centraal te stellen, de bereidheid van alle begeleiders om risico's te nemen en ondersteuning te bieden, de eerste successen op het vlak van tewerkstelling (zeker bij personen van wie je het niet had verwacht).

De directies en begeleiders hebben veel in dit project geïnvesteerd, maar achteraf gezien was het eigenlijk niet zo moeilijk, zeker niet als je het draaiboek volgt. Ik zou iedereen aanraden hiermee aan de slag te gaan. Dit was een baanbrekend project dat ik met plezier heb opgevolgd en dat me zal blijven inspireren in de verdere w²-toekomst (werk en welzijn).”

Lut Gailly, VDAB

HEB JE VOOR ELKE TAAK DE JUISTE PERSOON ROND DE TAFEL ZITTEN? WIE DOET WAT IN JULLIE PROJECT?

CHECKLIST: DE COÖRDINATOR (EN SUPERVISOR)

DE TAKEN VAN EEN COÖRDINATOR	
<ul style="list-style-type: none">■ Intersectorale communicatie:	
<ul style="list-style-type: none">■ Continu contact onderhouden met alle partners (intern + extern)■ Communicatie tussen de partners bevorderen (bemiddelen...)■ Attitudeverandering stimuleren■ Opzetten van communicatiestructuren (dossiers...)■ Plannen, organiseren en voorzitten van projectvergaderingen (stuurgroep, werkgroep...)	
<ul style="list-style-type: none">■ Plannen en organiseren van andere activiteiten (vormingen, openingsevent...)■ Controle van financiën■ Coördinatie van de evaluatie (voorbereiden van vragenlijsten, data verzamelen en analyseren...)	
BELANGRIJKE VAARDIGHEDEN	
<ul style="list-style-type: none">■ Communicatief, sociaal, organisatietalent■ Voldoende achtergrondkennis van alle sectoren die deelnemen (niet noodzakelijk een expert in de drie sectoren)■ Leiderschapskwaliteiten■ Professional die voldoende serieus genomen wordt, als neutraal gezien wordt, een mandaat krijgt■ Zeer betrokken■ Kan voldoende tijd vrijmaken (indien meerdere regio's: per regio een coördinator en één overkoepelende coördinator)	

In elke begeleiding worden bepaalde principes of werkwijzen gevolgd. Die staan niet los van elkaar en leiden enkel tot succes wanneer het hele team erachter staat. Elke werkwijze is afkomstig van 'Supported Employment' (Begeleid Werken), een sterk wetenschappelijk model ter ondersteuning van mensen met psychische problemen die willen werken, en niet te verwarren met Begeleid Werken van Beschut Werken of Arbeidszorg.

Geen exclusiecriteria

Iedereen die wil werken of studeren, kan een beroep doen op Werk Werkt!
De persoon bepaalt zelf of hij/zij klaar is om te werken, in aanmerking komt voor een job en over de nodige vaardigheden beschikt.

- Er wordt geen onderscheid gemaakt volgens de ernst of acute aanwezigheid van de psychische problemen. De wens en motivatie van de persoon vormen de belangrijkste factoren.
- Er is een verschil tussen 'niet willen werken' en 'niet kunnen werken'. Als iemand wil werken, krijgt hij alle nodige kansen.
- Iedereen die zich bij het CGG aanmeldt, krijgt een folder mee en wordt aangesproken over het thema 'werk'. Dit is idealiter een standaardpraktijk binnen CGG's, psychiatrische ziekenhuizen, huisartsenpraktijken...
- Wat het advies van een eerdere screening ook is, er wordt een begeleiding gestart als de persoon dat wil. De wensen en doelen van de persoon zijn belangrijker dan dat advies. Dit wil zeggen dat personen die geen indicatie hebben, tijdelijk niet toeleidbaar zouden zijn, geen ziekte-inzicht hebben... toch een kans krijgen. Op die manier geven we hen hoop.
- Uitdagingen: een kwetsbare doelgroep
De doelgroep is zeer kwetsbaar en vaak verschilt hun (ziekte)beeld van dag tot dag. Als begeleider heb je in het project veel aan de professionele expertise van de hulpverleners uit de GGZ. Een goed teamoverleg en een vertrouwensband zijn onontbeerlijk. Daarnaast zouden extra vormingen m.b.t. psychische ziektebeelden veel antwoorden en handvatten kunnen aanreiken.
Om een antwoord te bieden op het 'minder stabiele karakter' van de begeleidingen, is het van cruciaal belang extra tijd en energie te investeren in een solide vertrouwensband. Zeker bij aanvang van een begeleiding moet men hier veel aandacht aan besteden.

"Mohammed kreeg na een activeringsbegeleiding het advies 'niet-toeleidbaar'. Dat vond hij vreemd, want hij wou echt graag werken. Het liefst van al met een soort coach, die hem zou helpen en bij wie hij terecht kon.

De eerste kennismakingsgesprekken met Mohammed verliepen vlot en hij maakte een vrij stabiele indruk. Tot hij op een gegeven moment weer last kreeg van angsten, frustraties, waangedachten enz. Na 2 weken vond Mohammed zelf een interimjob bij een toonaangevend bedrijf. In het begin sprak ons team met Mohammed af na zijn werkuren. Het contact tussen Mohammed en zijn collega's verliep zeer goed. Dankzij onze sterke vertrouwensband mochten we ook eens bij de werkgever ons licht opsteken. De werkge-

ver stelde voor om een keer met alle partijen rond de tafel te zitten. Hij was namelijk heel tevreden over het werk van Mohammed, maar vond dat hij tijdens functioneringsgesprekken soms 'rare' dingen zei. Het rondetafelgesprek bood enkele antwoorden en verliep voor alle partijen positief.

Binnenkort zal er nog een gesprek plaatsvinden met de werkgever en zal men hem misschien een jaarcontract aanbieden. Mohammed merkt nu dat hij mensen in zijn omgeving heeft (VDIP, GTB, Joblink) op wie hij kan terugvallen. Dat geeft hem een positieve 'boost'. Hij heeft nu een uitlaatklep voor zijn psychische beslomeringen die in het verleden zijn tewerkstelling vaak deden uitmonden in een ontslag of contractbeëindiging."

Gaitry, arbeidsspecialist

“Dirk is een man die al heel wat jobs op zijn palmares heeft staan. Hij heeft voornamelijk in de verkoop gewerkt, jobs waarmee hij goed zijn boterham verdiende en waarbij hij vaak mooie extralegale voordelen genoot (bedrijfswagen enz.).

Tijdens het kennismakingsgesprek met Dirk viel op dat hij naar sigaretten en cannabis rook. Dirk gaf eerlijk toe dat hij dagelijks en continu cannabis gebruikte. Hij was erg druk en onsamenhangend in zijn verhaal en kwam bij momenten zelfs dreigend over. Daarnaast merkte ik dat hij heel goed kon uitleggen wat in zijn voordeel pleitte als het ging over werken in de verkoop.

Dirk besliste later, in samenspraak met een hulpverlener van het Werk Werkt!-team, om zich vrijwillig te laten opnemen

om van zijn verslaving af te raken. Hij doorliep deze opname voorbeeldig. Toen Dirk het ziekenhuis verliet, gebruikte hij niets meer en was hij tot het inzicht gekomen dat hij geen cannabis nodig heeft.

Terug in zijn eigen omgeving hield Dirk zijn onthouding nog een tijdje vol. Hij werd daarbij ook aangemoedigd en ondersteund (zowel vanuit het ziekenhuis als vanuit het Werk Werkt!-team). Vandaag zorgen wij ervoor dat Dirk tijdens de week verschillende activiteiten kan uitvoeren zodat hij niet in een zwart gat valt.

Intussen rookt hij weer af en toe een joint, maar hij weet zijn gebruik binnen de perken te houden. We hebben samen zijn cv en sollicitatiebrief op punt gesteld en gaan op zoek naar geschikte jobs in de verkoop.”

Annemie, jobcoach

“Seb was ervan overtuigd dat hij het ging maken als professioneel acteur (in Hollywood). Omdat dit een piste was waarop we niet zo gemakkelijk werk konden vinden, stemde Seb ermee in om te werken met tussendoelen. Die tussendoelen waren stappen in het NEC maar gingen breder dan zijn interesse voor acteren en toneelspelen.

Zo vond Seb, kort nadat we het traject met hem hadden opgestart, werk in een commercieel bedrijf. Hij verzorgde er telefonische contacten met klanten, nam bestellingen aan en bereidde die administratief voor... Seb deed het werk graag maar gaf aan dat bepaalde collega's hem viseerden... Hij gaf ons de toestemming om contact op te nemen met zijn werkgever om feedback te vragen over zijn functioneren op de werkvloer. De werkgever gaf te kennen dat de resultaten van Seb schitterend waren. Daarnaast merkte hij echter op dat Seb tijdens zijn wekelijkse 'functioneringsgesprek' vreemde zaken

vertelde over collega's (complottheorieën). Maar tijdens de uitvoering van zijn werk liet Seb hier niets van merken.

We spraken met Seb af om zijn 'veronderstellingen' over de betrokken collega's in de eerste plaats met ons te bespreken (via intensieve huisbezoeken en telefoongesprekken) en ze minder aan bod te laten komen op de werkvloer. In het verleden heeft Seb al vaak zijn werk verloren juist omdat hij zo achterdochtig kan zijn tegenover collega's. Dit leidde dan vaak tot een escalatie en het einde van zijn tewerkstelling. Tot nog toe kon Seb het gemiddeld een 2-tal maanden uithouden op één en dezelfde werkvloer.

Door de aanpak van het Werk Werkt!-team zijn we er samen in geslaagd Seb een 4-tal maanden in dit bedrijf aan de slag te houden. Men twijfelde zelfs even om hem een contract van 1 jaar aan te bieden. Voordien zou dit nooit ter sprake gekomen zijn.”

Annemie, jobcoach
Toon, arbeidstherapeut

Individuele diensten

De voorkeur en de wens van de persoon staan bij ons centraal.
Zij vormen ons vertrekpunt.

- We vertrekken steeds van de wensen van de persoon, ook als die in onze ogen niet realistisch zijn. Door tegelijk aan de vertrouwensband te werken, kan je op termijn open communiceren over de bedenkingen die je bij de genoemde voorkeuren hebt.
- Door zeer concreet te werken (plannen maken, steunpilaren uit de omgeving benoemen...) speel je in op de leefwereld van de persoon.
- Denk eens aan de Zelfdeterminatie-theorie. Willen we iemand motiveren, dan moeten we focussen op drie behoeften:
 - de behoefte aan autonomie: geen druk, zelf keuzes kunnen maken;
 - de behoefte aan verbondenheid: ergens bij horen, zich begrepen voelen;
 - de behoefte aan competentie: de omgeving mogen exploreren, begrijpen en beheersen.Meer uitleg vind je in de tekst 'De Zelf-Determinatie Theorie: kwalitatief goed motiveren op de werkvloer' (Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Lens, & Andriessen, 2009).
- Als de persoon een goed contact heeft met zijn arbeidstherapeut en zich gespannen voelt voor de eerste ontmoeting met de arbeidsspecialist, kan de arbeidstherapeut gewoon meegaan!
- Werken via de individuele wensen lukt beter via:
 - capaciteitenprofiel Job-Link voor werkzoekenden;
 - Jobpepper-documenten voor werkenden;
 - thuisopdrachten van GTB;
 - MEA- en VDAB-systemen.

“Johan is een jongeman met een hoog IQ en een psychotische kwetsbaarheid. Bij de start van het traject had hij net een job gevonden. Hij vroeg om hulp bij deze nieuwe stap in zijn leven.

Vanuit de Werk Werkt!-visie leek een begeleiding op de werkvloer ons ideaal, aangezien er toch wat onzekerheden waren rond jobbehoud en het communiceren van de problematiek op de werkvloer.

Na een aantal individuele contacten tussen Johan, zijn jobcoach en het CGG, werden er antwoorden geboden op enkele prangende vragen die Johan had. Hierdoor werd de onzekerheid die hem parten speelde al veel draaglijker. Interventies

door de begeleiders op de werkvloer waren zelfs niet meer nodig. We besloten samen dat in deze fase van Johan zijn tewerkstellingstraject regelmatige gesprekken het meest aangewezen waren.

Omdat Johan zijn contract verlengd kan worden, bereiden we zijn functioneringsgesprek voor. We bekijken de zaken vooral vanuit de vragen die Johan zelf heeft. We bieden alle mogelijke stappen aan en overlopen de verschillende mogelijkheden bij elke stap. De vraag blijft natuurlijk steeds hoever je meegaat in de vraag en wensen van Johan. Gelukkig kan je altijd bij het CGG nagaan wat zij denken over Johans toekomstplannen.”

Deborah, jobcoach

Bij de start van de begeleiding was Monique stilaan structuur aan het opbouwen via haar dagtherapie. Dit verliep zeer vlot en dat merkte je ook in de eerste gesprekken: ze stelde een duidelijke vraag naar re-integratie op de werkvloer van haar huidige job. In het begin focusten we op alle stappen die we moeten nemen wanneer we naar de werkvloer gaan:

- *Wat wilde Monique precies bereiken? Wat was uitgesloten?*
- *Hoe wilde ze dit aanpakken?*
- *Wie kon haar helpen en wie vertrouwde ze? Wie konden we hierbij betrekken?*

■ *Welk arbeidsregime interesseerde haar? Met welk arbeidsregime zouden we starten?*

■ *We zorgden ervoor dat de werkgever en Monique een duidelijk verhaal konden delen door na te gaan welke vragen Monique voor haar werkgever had.*

■ *Welke informatie mochten we door geven aan haar werkgever?*

■ *Hoe deden we dat? (Bracht Monique de informatie zelf aan of deden we het samen? Welke aandachtspunten kon ze zelf aangeven?)*

■ *Waarin blonk Monique uit?*

Gaitry, arbeidsspecialist

Regulier betaalde banen en inclusief werk

We focussen op betaald werk waarbij de meeste collega's geen psychische problemen hebben.

- We focussen op jobs (vacatures, stages en interims) in het reguliere circuit.
- Arbeidszorg en vrijwilligerswerk kunnen tussenstappen zijn (of een eindfase als de persoon dit wil), maar worden als uitzonderingen beschouwd.
- We kiezen bewust niet voor screening. Indien echt nodig, stellen we duidelijk afgelijnde vragen die snel beantwoord kunnen worden.

Binnen Werk Werkt! begeleiden we personen die gemotiveerd zijn om (opnieuw) in het reguliere circuit te werken of te studeren. We stellen het reguliere circuit dus als belangrijkste doel, ook al roept dit bij veel mensen nog grote vragen op. Voor ons betekent 'regulier werk' een job waarbij de persoon met psychische problemen een meerderheid van collega's heeft zonder psychische problemen en waarvoor hij minstens een bepaald minimumloon ontvangt.

Uit de begeleiding kan blijken dat de persoon er zelf voor kiest om een tussenstap te zetten. Bij die tussenstap werkt men het best zoveel mogelijk in de maatschappij (arbeidszorg, stages, vrijwilligerswerk...). Het is daarbij belangrijk dat de persoon op voorhand weet hoelang de tussenstap ongeveer zal duren. Op die manier tonen de begeleiders dat men de vraag naar reguliere arbeid ernstig neemt. Voor sommigen zal deze tussenstap de meest ideale keuze zijn; hun begeleiding geven we dan door aan andere organisaties.

Het nastreven van reguliere tewerkstelling en opleiding is niet evident. Dit doel moet daarom door alle partners erkend worden. Omdat de doelgroep vaak hervalt of moeilijkheden ondervindt, is het ook belangrijk dat de begeleiders elkaar goed ondersteunen en vertrouwen.

Snelle zoektocht naar werk

We willen personen onmiddellijk helpen met het zoeken naar een job.

- Binnen 1 maand (meestal 2 weken) nadat iemand zijn wens om te werken heeft geuit, volgt er een intakegesprek met het Werk Werkt!-team. Op die manier reageren we op het moment dat de motivatie het grootst is!
- De begeleiders van de intake zijn ook de begeleiders die met de persoon op weg gaan.
- We kiezen niet voor een uitgebreide voorbereiding in aparte ateliers of werkplaatsen.
- We bieden de persoon meer kansen en ruimte om te experimenteren ten opzichte van de reguliere werking. Omdat men hierdoor vaak meer ingaat op de wensen en noden van de persoon, voelt het voor hem ook niet als een verplichting of opdracht. Op die manier vergroten we de interesse en de intrinsieke motivatie van de persoon.
- Uitdaging: een uitgebreide screening levert veel interessante gegevens op, maar kan het proces ook in die mate vertragen dat de motivatie van de persoon eronder gaat lijden. Omdat je met een hoge motivatie beter kunt werken dan met een perfect beeld van de kwaliteiten van de persoon, kiezen we bewust voor geen of een beperkte screening. Dit is ook het uitgangspunt van de gesprekken met de arbeidstherapeut en -specialist: we hebben het niet over screenen, wel over werk en de wensen van de persoon.
- We willen niet per se 'snel werk vinden', maar wel 'snel de zoektocht naar werk starten'.

Op de werkplek

De ondersteuning gebeurt op de werkplek zelf, volgens de filosofie 'place-then-train'.

- Intensieve aanwezigheid op de werkvloer zelf - op maat van de doelgroepspersoon en de werkgever - vereist een aanpassing van de caseload van de begeleider.
- Op regelmatige tijdstippen moet een 'evaluatiegesprek' worden gehouden. Die gesprekken moeten op voorhand worden ingepland.
- Afhankelijk van de noden die uit het evaluatiegesprek blijken, pas je de begeleiding aan (eventueel terug meelopen op de werkvloer...).

VOOR DE START

- De GOB/jobcoach wordt snel ingeschakeld zodat er een band kan groeien. Bovendien merkt de persoon dat zijn begeleiders echt geloven in regulier werk en heeft men zicht op concrete stappen.
- Zorg voor een goed overzicht van taken en plichten (het arbeidsregime, functioneringsgesprekken, begin en einde van proefperiode/stage/contract, doel van de job...).
- Maak goede afspraken over wat wel en niet kan, bijv. spreken over vreemde lichamelijke gewaarwordingen wordt in een professionele context niet gedaan.
- Bekijk samen met de persoon welke communicatie naar de werkgever nodig is. Men moet op de juiste manier duidelijk maken wat de diagnose/cognitieve beperkingen/symptomen betekenen voor de concrete werksituatie. Bijv. Adam is psychotisch/heeft schizofrenie = "Adam heeft vaak zeer veel gedachten tegelijk en geeft aan die gedachten soms een verkeerde betekenis. Daardoor reageert hij soms nogal afstandelijk tegenover zijn collega's."

DE EERSTE WERKDAG(EN)

- Als de drempel te hoog is en de klant niet zelfstandig durft te komen, pik je hem thuis op en gaan jullie samen met de wagen. De volgende keer gaan jullie samen met de bus. De keer daarna zoek je samen de dienstregeling van de bus op en wacht je de klant op bij de bushalte van de bestemming.
- Zelf mee aanwezig zijn (1e uur, halve dag, ganse dagen), tijdens je aanwezigheid motiverend toespreken én eventueel aanspreken op gedrag dat niet past in een professionele context (ruimte bieden waarin dit aan bod kan komen).
- De ochtend van de 1e werkdag: een sms'je naar de klant met een aanmoedigende boodschap doet wonderen!
- Toon aan het einde van de 1e dag dat je benieuwd bent hoe het is gegaan door even te bellen, mailen... zowel naar de klant als naar de werkgever. Zo weten alle partijen dat je voor hen klaar staat.
- Breng de vaak moeilijke pauzes samen door, bied de nodige ondersteuning tijdens deze 'vrije' sociale contacten.
- Peter- of meterschap aanvragen, evt. handige tips meegeven.

“Het contact tussen Ann en mij verliep eerst nogal moeilijk. Ze keek me nauwelijks aan en vertelde zeer weinig. Toch vond ik het belangrijk om een goede band op te bouwen, want het was haar traject en ik was er voor het duwtje in de rug. Ik wilde haar tonen dat ik haar au sérieux nam en dat ik haar respecteerde.

Uiteindelijk hebben we meer tijd dan anders genomen om aan elkaar te wennen.

Ik wisselde open en gesloten vragen met elkaar af en ik liet haar altijd de keuze uit verschillende mogelijkheden. Zo probeerde ik het gevoel te stimuleren dat ze echt wel een keuze had, dat ik haar tempo en pad volgde.

Oké, de intake duurde langer, maar uiteindelijk heeft het wel pistes opgeleverd die we nu kunnen uitproberen én waar Ann zelf achter staat!”

Gaitry, arbeidsspecialist

Langdurige ondersteuning

Er is continue steun beschikbaar waarop men een beroep kan doen.

- Als de persoon akkoord gaat, betrekken we de steunfiguren bij de begeleiding. Ook zij kunnen ondersteuning krijgen.
- Opvolgingsmomenten worden al van bij het begin ingepland.
- Open en eerlijke communicatie: zorgzaam confronteren, want moeilijke boodschappen zijn ook belangrijke boodschappen en je mag ze niet uit de weg gaan.
- Doordat men met meerdere partijen kan overleggen (zowel hulpverleners als steunfiguren – indien de persoon dit wil) zal men over meer nuttige informatie beschikken. Een begeleider staat er dus niet alleen voor: er is gedeelde zorg, gedeelde verantwoordelijkheid en een betrokkenheid van iedereen.
- Soms moet je zelf het initiatief nemen om alle partijen rond de tafel te krijgen (zorgoverleg). Zo kan je met z'n allen duidelijke doelen creëren.
- De persoon heeft een goed, intens en persoonlijk contact met de begeleiders. Er wordt volop werk gemaakt van een vertrouwensrelatie.
- Ook de ondersteuning van je collega's is belangrijk. Als ze het even moeilijk hebben, kan jouw expertise van pas komen. Ook hier vormen een vertrouwensrelatie en regelmatig samenkomen de basis om goed te kunnen werken.
- De begeleiding is zowel een beginpunt als een langdurige begeleiding. Het herstel van psychische problemen verloopt cyclisch en een langdurig proces is voor mensen met psychische problemen dan ook aangewezen.

In een reguliere werking wordt natuurlijk ook aan de vertrouwensband gewerkt. Maar de doelgroep van Werk Werkt! is kwetsbaarder: deze mensen zijn minder voorspelbaar, hun gevoeligheid voor psychoses blijft, soms is er geen erkenning van hun ziektebeeld enz. Daarom is het essentieel dat ze intensief worden opgevolgd.

Wie zich goed voelt bij een begeleider, merkt dat hij of zij serieus wordt genomen en wordt gerespecteerd. Vaak zal die persoon daardoor ook eerlijker zijn, waardoor je sneller kunt inspelen op zijn angsten en dromen. Misschien durft hij weleens een wens te uiten waarvan hij zelf denkt dat die niet haalbaar is. Maar dat geeft je net een handvat waarmee je aan de slag kunt!

Werkgevers

We investeren veel in de samenwerking met werkgevers.

- Bij de start van een job/stage/interimbaan... besteed je heel veel aandacht aan de band met de werkgever én de collega's. Dit is de basis voor alle stappen die volgen.
- Je bent ECHT aanwezig op de werkvloer en speelt 'kort op de bal' (bijv. bij ziekte van de klant de werkgever goed op de hoogte houden en dit zo kaderen dat de werkkansen behouden blijven).
- Je bent vlot bereikbaar voor de werkgever en neemt zelf regelmatig (telefonisch) contact op met de werkgever. Je plant opvolgingsmomenten goed en onmiddellijk in.
- Je biedt de werkgever ondersteuning in het administratieve kluwen.
- Je bereidt je goed voor op het gesprek met de werkgever, je hebt opgesteld welke vragen je zeker moet stellen over bijv. de taken van een functie, uren, opvolging, begeleiding door de werkgever, verwachtingen van de persoon, aandachtspunten van de persoon, duur van het contract enz.
- Indien nodig en mogelijk, werk je best aan sensibilisatie rond psychotische kwetsbaarheid. De angsten van de werkgevers neem je weg door een duidelijk beeld te schetsen en aan de hand van concrete voorbeelden.

Integratie arbeid en GGZ

Re-integratie start bij het begin van de begeleiding! De arbeidsbegeleiders nemen daarom regelmatig deel aan de GGZ-vergaderingen. De hulpverleners en begeleiders contacteren elkaar ook daarbuiten.

- Tweewekelijks is er formeel overleg met het GGZ-team. Daarnaast belt of mailt men elkaar wekelijks of telkens wanneer de arbeidstherapeut of -specialist een afspraak met de klant heeft gehad. De organisaties werken intensief samen. Ze delen kennis, verdelen taken en informeren elkaar. Het gevolg hiervan is dat ook hulpverleners tewerkstelling als een belangrijk thema beschouwen, dat van bij het begin van de begeleiding aan bod komt.
- Het delen van informatie en het omgaan met privacy is een uitdaging (zie hoofdstuk Intersectoraal overleg).
- Eén dossier vervangt alle andere. Dankzij de elektronische mogelijkheden moet er in de toekomst een dossier gebruikt worden waar iedereen aan werkt, maar waarin niet iedereen toegang heeft tot alle onderdelen.
- Een gezamenlijk gesprek met degene die begeleiding krijgt en de hulpverleners (GTB, GOB, CGG) is niet alleen belangrijk bij de intake, maar zeker ook op kantelmomenten, wanneer moeilijkere boodschappen worden gegeven.
- In bijv. het CGG is er een bureau beschikbaar voor de arbeidsbegeleiders. Dit geeft de arbeidsbegeleiders ook de kans om zich te verplaatsen in functie van de persoon die men begeleidt.
- Het doel van re-integratie is niet dat we personen enkel begeleiden binnen de muren van de GGZ. Uiteindelijk moet de persoon buiten die muren durven te treden, hoewel dit in eerste instantie misschien een onhaalbaar doel lijkt. Als de persoon daarom eerst in het CGG of het psychiatrisch ziekenhuis wil afspreken, grijpen we dit met beide handen aan.
- Doordat arbeidstherapeuten en -specialisten uit verschillende werelden komen, hebben ze vaak ook een andere werkgever. Daardoor kan men, ondanks een goede samenwerking, toch kritisch naar elkaars methoden kijken. En dat is belangrijk om de focus en expertise van de eigen rol te kunnen behouden. De arbeidsspecialist wordt niet volledig 'opgeslorpt' in het denkpatroon van het GGZ-team en het GGZ-team kan voluit de juiste methodieken blijven inzetten met het oog op de psychische gezondheid van de klant.
- Om een goede werkrelatie tussen de hulpverleners op te bouwen volgt men bij aanvang een gezamenlijke vorming en geeft men daarna vorming aan elkaar. Mogelijke thema's zijn: psycho-educatie, de arbeidsmarkt, bijzondere tewerkstellingsbevorderende maatregelen, communicatie, structuur van de sector waarin men werkt, belangrijke wettelijke regels uit de sector...

3.

Inter- sectoraal overleg

Stop met warme overdrachten en ga voor samenwerking want enkel door samen te werken zal je bij deze doelgroep goede resultaten boeken. Het is dan ook belangrijk dat die samenwerking tussen alle partners vlot verloopt.

Een goede samenwerking tussen enerzijds Arbeid/Onderwijs en anderzijds Zorg moet aan een aantal basisvoorwaarden voldoen:

- alle partners engageren zich voor het project;
- men creëert een gedeelde visie en stelt gezamenlijke doelen;
- men hanteert goede communicatiestructuren;
- er is een duidelijke rolverdeling (maar ook weer niet te strikt);
- er bestaat een vormings-, trainings- en opleidingsbeleid.

De uitwerking van deze basisvoorwaarden schrijf je neer in een strategisch plan of samenwerkingsakkoord. Het uitgebreide ESF-rapport en dit werkschrift zijn voorbeelden van zo'n plan. In onzekere tijden zorgen ze voor duidelijkheid.

Voordat ze samen mensen gaan begeleiden, moeten de verschillende partijen elkaar geleidelijk aan leren kennen. Dit kan men doen door:

- samen vormingen volgen en vormingen aan elkaar geven;
- open gesprekken over elkaars werking en waarden (stellingenspel, casussen...);
- een bezoek brengen aan een centrum waar men al goed samenwerkt;
- een netwerkevent en kennismakingsdagen (bijv. Eeklo – zie het vijfde Open KennisNetwerk-rapport op de website van LUCAS);
- ...

In het Werk Werkt!-model ontmoeten de begeleiders elkaar op verschillende momenten: tijdens werkgroepen, op het GGZ-overleg, in de wandelgangen, tijdens vormingen... Op die manier vormen ze een team en beschouwen ze elkaar als een aanvulling voor hun eigen werking (zie ook pagina 37).

3.1 Vergaderingen en integratie Welzijn-Werk

In het project in Asse-Halle-Vilvoorde sloten de arbeidsbegeleiders zich elke twee weken bij een CGG-team aan. Tijdens de vergaderingen werden gezamenlijke begeleidingsplannen opgesteld. Men werkte dus niet via ‘overleg en informatie delen’, maar via één plan waarbij iedereen verantwoordelijk was voor elk aspect van de begeleiding. De voordelen zijn legio:

- de persoon voelt zich beter ondersteund en krijgt geen tegenstrijdige informatie;
- het wereldbeeld van zowel GGZ als Arbeid verbreedt;
- men begrijpt elkaars taalgebruik en men weet wat de expertise van de ander inhoudt;
- men krijgt een beter beeld van de persoon die men begeleidt.

Dat een arbeidsspecialist een vergadering van een CGG-team bijwoont, ligt niet altijd voor de hand. Vaak wordt er immers zeer gevoelige informatie besproken (de diagnose van de persoon, welke medicatie hij neemt, welke elementen uit zijn verleden een oorzaak van de huidige problemen vormen). Het delen van informatie en het omgaan met privacy is en blijft een uitdaging.

De VDAB heeft hiervoor een informatiebundel uitgewerkt, namelijk ‘Informatieverwerking, beroepsgeheim en discretieplicht bij de VDAB en in de werkwinkel’ van prof. dr. Stevens (2010).

Enkele oplossingen uit de praktijk:

- iedereen moet zich steeds van tevoren afvragen welke informatie hij wil delen: “Welke informatie heeft mijn collega nodig om het herstel van de persoon te versterken?”
- naarmate men elkaar beter leert kennen, zullen de hulpverleners beter kunnen inschatten welke info de arbeidsbegeleiders nodig hebben. Het zal duidelijk worden dat deze vooral nood hebben aan functionele informatie (niet wat de diagnose is, maar wat de gevolgen zijn voor het functioneren). Het International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) kan hierbij helpen;
- het Werk Werkt!-team is enkel aanwezig in het GGZ-overleg voor de gezamenlijke caseload. Daarna verlaten ze de vergadering. Bovendien is men niet op elk GGZ-overleg aanwezig;
- informeren en toestemming vragen van de klant is onontbeerlijk.

3.2 Werkgroep

De arbeidsspecialisten en -therapeuten van eenzelfde regio komen maandelijks bijeen. Tijdens die werkgroepen (± 2 uur) bespreekt men alle begeleidingen één voor één. Zo creëer je een overzicht, wordt er nieuwe informatie uitgewisseld en ontdek je oplossingen voor mogelijke problemen.

De supervisor zorgt ervoor dat iedereen de principes van het model trouw blijft toepassen en polst waar er ‘problemen’ zijn. Indien er problemen zijn, kan de supervisor dit met de coördinatoren tijdens de stuurgroep bespreken.

3.3 Stuurgroep

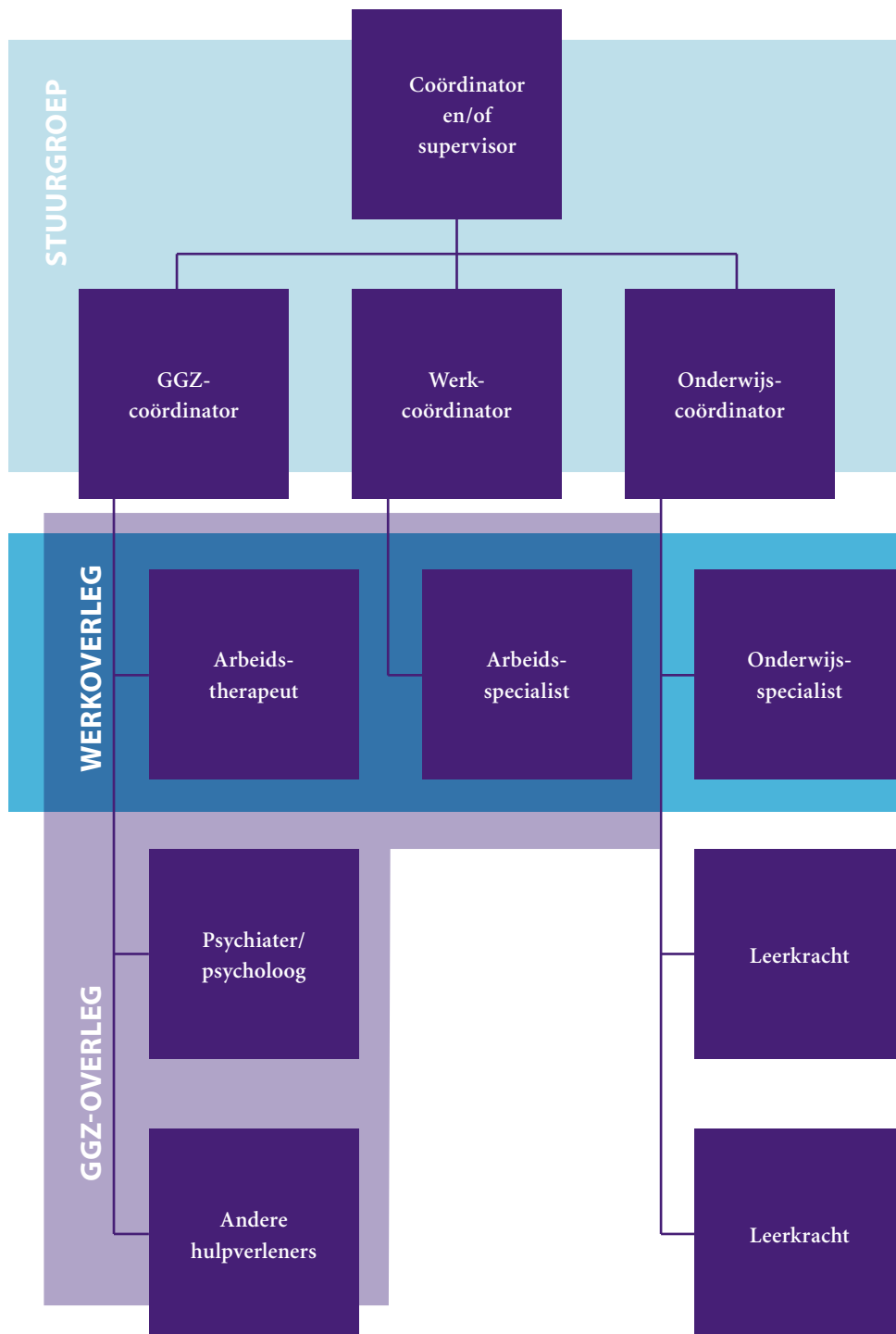
In de stuurgroep zetelen de coördinatoren van de verschillende organisaties. De stuurgroep komt in het begin vaak (maandelijks tot tweemaandelijks) bijeen. Na een goede doorstart, kan de frequentie afnemen. De leden van de stuurgroep bespreken:

- de gang van zaken binnen het project;
- de gehanteerde principes;
- barrières die men nog moet wegwerken (regelgeving, administratie, financiële aspecten...);
- de samenwerking;
- verruiming van het project.

Doordat minstens één iemand van de stuurgroep ook in de werkgroep zetelt, kan je de agenda’s van beide vergaderingen op elkaar afstemmen. Een overzicht van alle vergaderingen vind je in de volgende figuur op pagina 42.

In het geval van begeleiding van studenten wordt ook overleg gepland met de leerkrachten, de arbeids- en de onderwijspecialist.

Tip: Bang dat je teveel afwijkt van het doel van de vergadering? Vergader staand, aan een in de hoogte verstelbare vergadertafel.



HOE ZORGEN JULLIE VOOR EEN GOEDE TRANS-DISCIPLINAIRE SAMENWERKING? HOE ZORGEN JULLIE ERVOOR DAT DE BEGELEIDERS ELKAAR VERTROUWEN EN ELKAAR LEREN KENNEN?

CHECKLIST: SAMENWERKING MET ANDERE PARTNERS

ELKAAR LEREN KENNEN	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Samen vormingen volgen ■ Elkaar vormingen aanbieden ■ Jargon vermijden (taak van coördinator) ■ Werken met casussen ■ Openlijk bespreken van wensen, bezorgdheden... 	
HOUD REGELMATIG CONTACT EN COMMUNICEER INTENS	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Zorg ervoor dat partners steeds voldoende op de hoogte zijn van recente en komende acties of veranderingen. ■ Herinner partners vriendelijk aan hun verantwoordelijkheid en expertise. ■ Plan zoveel mogelijk persoonlijke contacten om problemen op te lossen. ■ Verstuur verslagen van vergaderingen of nieuwsbrieven. 	
STUURGROEPEN	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vind een goede datum en lokaal. ■ In het begin kies je best niet voor een lokaal bij de grootste organisatie (werkt te intimiderend). ■ Wissel de locatie af. ■ Neem plaats in een cirkel en zet mensen van verschillende sectoren naast elkaar. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Stuur op voorhand een agenda en bijlagen door. ■ Bespreek gevoelige agenda-items over meerdere vergaderingen (maar niet meer dan 3). 	
BEHOUD HET OVERZICHT	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Korte rapporten met duidelijke schema's of figuren over de stand van zaken ■ Korte lijsten met TO DO's en de tijdlijn ■ Korte samenvattingen bij start en einde van vergaderingen ■ Financieel rapport op regelmatige basis 	

4.

Kwaliteits- bewaking

‘Meten is weten,’ zegt men vaak, maar hoe meet je of een arbeidsrehabilitatieprogramma werkt?

Om na te gaan of een programma goed werkt, mag je je niet blind staren op tewerkstellingsresultaten op korte termijn. Bij deze doelgroep worden de meeste effecten pas op lange termijn zichtbaar. Bovendien zijn die effecten vaak domeinoverschrijdend (bijv. geen effect op werk, maar wel minder opnames, ruimer ziekte-inzicht, zelfvertrouwen...). Het kan dus best dat jij als begeleider nooit de effecten van je werk rechtstreeks ziet, maar enkel opvangt via bijv. de hulpverleners.

Zeker in Vlaanderen is het belangrijk om de resultaten van projecten op te volgen en de effecten in kaart te brengen. Wegens specifieke structuren is het immers niet altijd mogelijk om bestaande modellen in elke regio op identieke wijze toe te passen. Zo ontstaan er vaak verschillende modellen. Een evaluatie kan nagaan in welke mate die verschillen per regio toelaatbaar zijn.

Wat moet je meten? Samengevat:

- Pas je de principes goed toe?
 - Instrument: Supported Employment Fidelity Scale (SAMHSA, 2009) en de IPS Meetlat (kenniscentrum Phrenos)
- De ‘klassieke’ uitkomsten
 - Vind je jobs/opleidingen uit verschillende sectoren?
 - Hoelang slaagt de persoon erin een job/opleiding te houden?
 - Welk type jobs/opleidingen vinden we?
- Hoe gaat het met de persoon zelf?
 - Heeft hij het gevoel dat er minder barrières zijn?
 - Heeft hij meer zelfvertrouwen?
 - Hoe is het met de symptomen? Opnames in ziekenhuizen?...
 - Heeft hij het gevoel dat hij serieus genomen wordt? Vertrouwt hij de begeleiders? Werken ze volgens hem goed samen?

In het project in Asse-Halle-Vilvoorde werd een instrument uitgewerkt door LUCAS KU Leuven.

5.

De basis van Werk Werkt!

In dit deel gaan we dieper in op de evidence-based practices waarop we ons baseren: Begeleid Werken en Begeleid Leren. Meer informatie vind je in het rapport van LUCAS KU Leuven.

5.1 Begeleid Werken

Supported Employment (Begeleid Werken) werd ontwikkeld ter ondersteuning van personen met psychische problemen die willen werken. Het mag niet worden verward met het gelijknamige Begeleid Werken dat in sommige projecten van Beschut Werken of Arbeidszorg bestaat.

Het model heeft al heel wat tests doorstaan en de principes worden daarom overgenomen in Werk Werkt! De belangrijkste principes zijn (Bond et al., 2004):

1. regulier betaalde banen en inclusief werk als doel;
2. geen exclusiecriteria;
3. snelle zoektocht naar werk;
4. ondersteuning OP de werkvloer ('place-then-train' in plaats van 'train-then-place');
5. integratie van arbeid en GGZ;
6. individuele diensten;
7. langetermijnondersteuning;
8. intensieve samenwerking met de werkgever.

Het grote verschil met andere methoden is dat personen met psychische problemen onmiddellijk hulp krijgen bij het zoeken van jobs in het NEC en on-the-job ondersteuning krijgen wanneer ze een job gevonden hebben. Men werkt niet of zelden via voorbereidende trainingen en er is sprake van een samenwerking tussen de twee werelden: Welzijn/Zorg enerzijds en Werk anderzijds.

RESULTATEN

In vergelijking met programma's die focussen op voorbereiding in ateliers of beschutte werkplaatsen, liggen de tewerkstellingscijfers van Supported Employment veel hoger (Marshall et al., 2001; Bond, Drake, & Becker, 2008; Rinaldi et al., 2008; Lehman et al., 2002; Drake, McHugo, Becker, Anthony, & Clark, 1996; Burns & Catty, 2008). Deze cijfers worden zowel in de VS als in enkele Europese landen gehaald. Enkele studies wijzen ook op een hoger inkomen en meer gewerkte uren in vergelijking met traditionele programma's (Bond et al., 2001; Marshall et al., 2001).

Deze hogere graad van reguliere tewerkstelling biedt ook voordelen op psychosociaal vlak; men is meer tevreden met zichzelf, men heeft het gevoel erbij te horen, men heeft symptomen beter onder controle... (Bond, 2004; Van Audenhove & Wilmotte, 2004; Bond, Drake, Becker, & Mueser, 1999).

UITDAGINGEN

Ondanks de positieve uitkomsten blijft het jobbehoud vaak te kort (Lehman et al., 2002; Mueser et al., 1997). De redenen waarom mensen met psychische problemen stoppen met werken zijn (Murphy, Mullena, & Spagnolo, 2005):

- een gebrek aan sociale vaardigheden: er is geen 'contact' met collega's, foute interpretaties, conflicten (ruzies met collega's, vrienden...);
- een gebrek aan steun vanwege de familie;
- geen goede opleiding.

Aandachtspunten zijn dus:

■ Meer aandacht voor de natuurlijke steunsystemen

De personen worden vaak overstelpt met 'onnatuurlijke' steun van coaches, werkgevers en andere hulpverleners. Maar het is ook enorm belangrijk om familie, vrienden, collega's, partners... te betrekken.

■ Sociale vaardigheden trainen

Sociale vaardigheden kan je niet alleen oefenen in een 'klas', je moet ze omzetten in de praktijk.

■ Aandacht voor extra opleiding via Begeleid Leren (Murphy et al., 2005)

Het houden van je job hangt vaak samen met het plezier en de uitdagingen die je in je job hebt. Iemand die steeds in een slecht betaalde job belandt, met weinig uitdagingen en beperkte voordelen, zal zijn job doorgaans sneller opgeven.

Door aandacht te hebben voor extra opleidingen kan iemand een job vinden die beter bij hem aansluit en dit kan op zijn beurt een positief effect hebben op de motivatie van de persoon om vol te houden (Murphy et al., 2005). Maar wat als je niet opgeleid bent voor een job die je interesseert...?

Een voorbeeld van een programma dat Begeleid Leren aan Begeleid Werken toevoegt, is het VETE-model (waarop Werk Werkt! gebaseerd is, zie 5.3).

5.2 Begeleid Leren

Omdat er vroeger vaak weinig aandacht was voor het levensdomein 'leren' werd 'Supported Education' (Begeleid Leren) ontwikkeld. Begeleid Leren biedt het volgende (Mowbray et al., 2005; Berghmans & Van Audenhove, 2005; Korevaar, 2005):

- **carrièreplanning:** verkennen welke jobs mogelijk zijn, wat men in het leven wil bereiken, welke studies daarbij aansluiten enz.;
- **academische vaardigheden:** het versterken van de vaardigheden (leren leren), het leren omgaan met stress, werken rond zelfvertrouwen enz.;
- **contacten met andere organisaties:** contacten leggen met organisaties, doorverwijzen, inschrijvingen ondersteunen, kunnen beschikken over nota's van medestudenten, uitleg over de rechten en hulpmiddelen voor personen met beperkingen enz.

RESULTATEN

Wegens de beperkte en voorlopige stand van het onderzoek, lees je onderstaande conclusies best als voorlopige resultaten.

- **arbeidsdoelstelling:** Supported Education bereidt personen goed voor op de arbeidsmarkt en helpt hen om succesvol te zijn in werk (Korevaar, 2005; Mowbray, Brown, Furlong-Norman, & Soydan, 2002).
- **onderwijsdoelstelling:** Supported Education ondersteunt personen in het vinden van wat ze willen studeren, het kiezen van een opleiding en het starten en behouden van een opleiding.
- **psychosociale doelstelling:** Supported Education heeft een normaliserend effect; personen met psychische beperkingen zien zichzelf als student en beperken zich niet tot de rol van 'patiënt'.

UITDAGINGEN

De drop-out in Supported Education is relatief hoog (Manthey, 2011). Motiverende gesprekstechnieken kunnen een meerwaarde bieden, meer bepaald met het oog op het volhouden van de studies. Via deze technieken kunnen studenten terug zicht krijgen op hun intrinsieke motivatie en het geloof dat ze de opleiding tot een goed einde kunnen brengen (Manthey, 2011).

5.3 Ontwikkeling van het Vlaamse Werk Werkt!-model

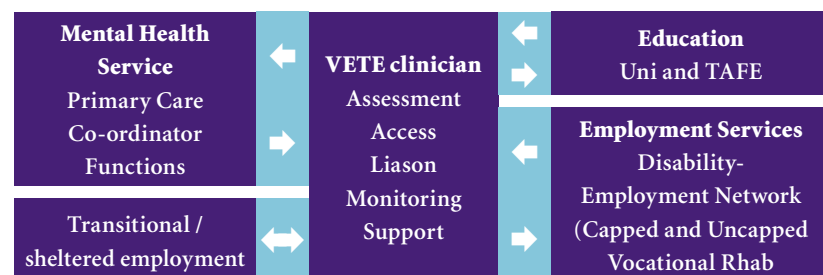
Zoals we eerder schreven, is een belangrijke succesfactor in het aanbieden van Begeleid Leren-Werken de goede samenwerking tussen verschillende diensten (Werk, Welzijn, Onderwijs). In veel landen heeft men dit georganiseerd door de integratie van een arbeidsspecialist, die ook studiebegeleiding aanbiedt, in een zorgteam (Drake, Becker, Bond, & Mueser, 2003). Dit betekent dat de arbeidsspecialist een volwaardig lid is van het zorgteam, op dezelfde locatie werkt, aan de vergaderingen deelneemt enz. Hierbij laten we in het midden wie de uiteindelijke werkgever van de arbeidsspecialist is.

In Vlaanderen is een integratie van een arbeidsspecialist in een zorgteam niet vanzelfsprekend doordat zorg en arbeid onder verschillende overheidsinstanties vallen. Een recente bevraging bij enkele Vlaamse voorzieningen in opdracht van het Open Kennisnetwerk, bevestigde dit: de integratie tussen arbeid en zorg komt weinig voor (Knaeps, DeSmet, & Van Audenhove, 2012).

In Australië worden arbeid en zorg eveneens door verschillende overheidsinstanties aangestuurd. Hierdoor ervaart men ook barrières bij de integratie van een arbeidsspecialist in een zorgteam. Als alternatief werd daarom een model uitgetest waarbij de goede samenwerking tussen arbeid en zorg verzekerd werd door een nauwe samenwerking tussen de sectoren ('enhanced intersectoral links model'). Dit is het zogenaamde VETE project ('Vocational Education, Training and Employment', zie figuur). Er werd dus gekozen voor een model waarbij de aparte organisaties blijven bestaan en niet in elkaar opgaan.

Het VETE model behaalt net dezelfde uitkomsten op het vlak van tewerkstelling als de programma's van Supported Employment: 77% van de deelnemers had regulier werk en 61% was na 1 jaar, bij het aflopen van het project, nog altijd aan het werk (Sherring et al., 2010; Frost, Morris, Sherring, & Robson, 2010).

Figuur: Het VETE-model (Frost, Morris, Sherring & Robson, 2008)



We besluiten daaruit dat het werken via nauwe samenwerkingsverbanden een alternatief is voor een volwaardige integratie van arbeid en zorg. Het is bovendien ook beter afgestemd op de Vlaamse beleidsstructuren.

Wanneer we spreken over 'samenwerkingsverbanden' mag je niet denken aan een doorverwijzing van personen, ondersteund door goede communicatie.

De samenwerking tussen zorg, arbeid en opleiding gaat in dit model veel verder:

- meer informatiedeling;
- gezamenlijk opstellen van begeleidingsplannen;
- afstemmen van de acties van de partijen.

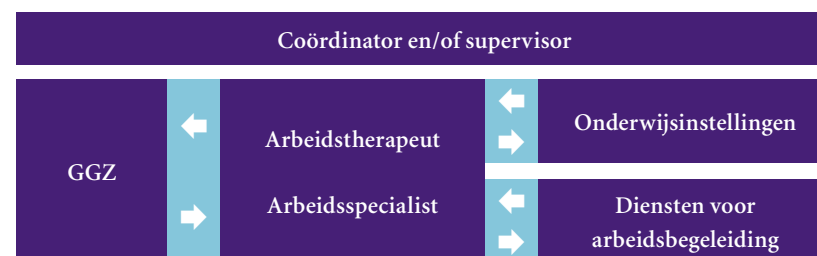
Het betreft dus een hogere vorm van integratie in vergelijking met een 'warme overdracht'.

Ondanks gelijkenissen tussen Australië en Vlaanderen zijn er ook aanzienlijke verschillen. Het VETE-organisatiemodel werd daarom als ruggengraat gehanteerd, maar een kritische reflectie bij de vertaling naar Vlaanderen blijft nodig.

Onderstaande figuur stelt een mogelijk Vlaams model voor. In dit model werd de rol van één VETE-clinician opgesplitst in twee rollen: een arbeidsspecialist en een arbeidstherapeut. Die opsplitsing kan weliswaar nadelen hebben omdat men een vertrouwens- en werkrelatie moet opbouwen met twee figuren. Om die reden is het een meerwaarde als één persoon de leiding neemt over de gehele begeleiding. Dit is de reden waarom de meeste van de bezochte Europese programma's voor één arbeidsbegeleider kiezen. Anderzijds zorgt de opsplitsing in meerdere figuren ervoor dat de persoon leert omgaan met verschillende personen en dat er continuïteit is in geval van ziekte, verlof, zwangerschap...

Tijdens de uitwerking van het Werk Werkt!-model bleek dat de taak van de arbeidsspecialist in Vlaanderen overeenkomt met taken van vooral GTB. Omdat het vertrouwen van de persoon die men begeleidt en de begeleiding op de werkvloer voorop stonden, werd besloten dat GTB en GOB elk hun rol moeten spelen, in een nauwe samenwerking (zie bijlage 'Taakverdeling').

Figuur: Werk Werkt!



6.

Besluit

Veel mensen met ernstige psychiatrische problemen willen wel werken of studeren. Vaak moeten ze nog een hele weg afleggen voordat dit mogelijk is. Het Werk Werkt!-model kiest ervoor om deze weg zoveel mogelijk in het reguliere circuit af te leggen.

Omdat de doelgroep geconfronteerd wordt met veel problemen, is een multidisciplinaire samenwerking tussen Zorg en Arbeid nodig. Een arbeidstherapeut en een -specialist vormen de cruciale link tussen deze twee werelden. Ieder heeft zijn eigen expertise: de therapeut neemt de rol van mentor op zich terwijl de arbeidsspecialist inzet op een snelle zoektocht naar werk.

De arbeidstherapeut en -specialist vormen een hecht team en stellen één globaal begeleidingsplan op. De klant moet zijn verhaal niet steeds opnieuw vertellen en hij merkt dat de begeleiders in zijn toekomst geloven.

De klant krijgt in Werk Werkt! voldoende experimenteerruimte. Begeleiders zetten de voorkeur voorop, ondersteunen de persoon op de werkvloer en blijven paraat nog lang nadat een job gevonden werd. Door contact te zoeken met onderwijsinstellingen is het zelfs mogelijk dat iemand (terug) gaat studeren. Ook dit zal de kans op een duurzame job vergroten!

Binnen een model zoals Werk Werkt! moet men een stevige basis hebben opdat de intersectorale samenwerking kans op slagen heeft. Er moet dus werk worden gemaakt van gedeelde doelstellingen, taakverdelingen en de juiste attitude. Enkel dan is er niet langer sprake van een doorstroming van informatie tussen organisaties, maar van een gedeelde begeleiding.

Bijlagen

CHECKLIST: DE EERSTE STAPPEN

HET NETWERK EN DE VERGADERINGEN	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Identificeer en contacteer actoren in WERK, ZORG en OPLEIDING. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Bekijk de werking van de drie systemen. ■ Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> - GTB, GOB, Werkwinkel (VDAB) - CGG's-VDIP, Psychiatrische ziekenhuizen... - Scholen, CVO, Syntra... 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Andere partners? 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Wetenschappelijke partners ■ Werkgevers ■ Vzw's, patiëntenorganisaties... 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Organiseer stuurgroepen. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Stel een coördinator en secretaris aan. <ul style="list-style-type: none"> - Onafhankelijke persoon, coördinator is niet a priori iemand van de grootste organisatie - Voorbeeld: rapport ESF Integratie Begeleid Werken & Begeleid Leren 	
EERSTE STAPPEN NAAR HET NIEUWE MODEL	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Doelen en principes van het nieuwe model (rapport ESF) ■ Financiële aspecten ■ Zoek en bestudeer goede praktijken en wetenschappelijk bewezen modellen. ■ Hoe ziet de huidige werking eruit? ■ Bepaal de geografische regio . ■ Concreet begeleidingsplan, stappen die gezet kunnen (niet moeten!) worden ■ Evaluatie: "Wanneer is het model geslaagd?" 	
VOORBEREIDING	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Aanwijzen van begeleiders ■ Training van begeleiders ■ Folders, websites ■ Opening, kick-off, verspreiding van informatie ■ Bijv. Event Open KennisNetwerk – regio Eeklo* 	

*Event Open Kennisnetwerk: zie rapport website LUCAS KU Leuven: 'Rapport 5: Activiteitenverslag'

OVERZICHT VAN PROJECTDOELSTELLINGEN EN -UITKOMSTEN

(NIET EXHAUSTIEF)

	SPECIFIEK	MEETBAAR	RELEVANT
■ Bereiken van de doelpopulatie	Aangaan van een werkrelatie om de doelstellingen van tewerkstelling of opleiding uit te klaren of te behalen	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal personen die werden begeleid - Tijd van begeleiding in het programma 	Zero-exclusion en zicht krijgen op caseload
■ Nieuwe tewerkstelling / opleiding	Vormen van tewerkstelling afhankelijk van voorkeur persoon	Aantal personen die job vinden (minstens 1 dag / minstens 4 weken tenzij interim) of een opleiding starten.	Streven naar regulier betaald werk, reguliere opleiding volgens de wensen en voorkeuren van de persoon.
■ Aard van de tewerkstelling	Regulier: in de samenleving Zo hoog mogelijke functie Loon: meer dan minimumloon	Functie: <ul style="list-style-type: none"> - Match met voorkeur van persoon - Aantal uren/week - Loon/uur - Duur van tewerkstelling 	Uitgaan van voorkeuren van de persoon
■ Behoud van de tewerkstelling	Behoud = nog een vorm van tewerkstelling hebben (niet noodzakelijk altijd in dezelfde baan)	Aantal personen nog aan het werk (na 6, 9 en 12 maanden)	Niet enkel behalen van een job, maar ook jobbehoud
■ Ervaren mate van herstel	Perceptie van persoon dat persoonlijke groei en ontwikkeling mogelijk is ondanks beperkingen. De persoon leert omgaan met zijn beperkingen en heeft zijn leven in eigen handen.	Aantal personen die: <ul style="list-style-type: none"> - meer geloven in een toekomst; - zich in staat voelen om de dingen te doen die ze willen; - in staat zijn om doelen te bereiken die ze zelf vooropstellen; - controle hebben over hun beperkingen; - bepaalde rollen opnemen in de maatschappij, - meer naar zichzelf omkijken, aandacht hebben voor gezondheid (lichaamsbeweging, gezonde voeding) 	Arbeidsrehabilitatie of het volgen van een opleiding zijn essentiële delen van het herstelproces.
■ Werkgevers benaderen	Benaderen = telefonisch contact of bezoek aan nieuwe werkplek	Er worden x aantal nieuwe werkgevers/maand aangesproken.	Om invloed te hebben op de arbeidsmarkt, is een doorgedreven contact met werkgevers cruciaal.
■ Tevredenheid	Het programma voldoet aan de verwachtingen van de persoon	Hoge scores op tevredenheidonderzoek	Programma's die aansluiten bij de verwachtingen van de persoon, kennen betere uitkomsten.

TAAKVERDELING

	CGG-VDIP	GTB	JOB-LINK	ONDERWIJS
ALGEMEEN				
■ Vanaf de start: werk en studie op de agenda van zorg	x			
■ Bieden van info over psychische stoornissen aan andere personen, waar nodig	x	x		
■ Bieden van info over de arbeidsmarkt of opleidingen aan de persoon		x	x	x
■ Toelichting van effecten van psychische problemen op het functioneren op de werkvloer of tijdens de studie aan andere personen, waar nodig	x	x	x	x
■ Het motiveren van de persoon naar of initiëren van werk/studie, opvangen signalen tot interesse werk / studie		x	x	x
■ Informeren en sensibiliseren van werkgevers/leerkrachten		x	x	x
■ Benefit counseling, zowel in functie van werk als studie		x		x
ARBEIDSPROCES MET ALS KERNFIGUUR DE PERSOON				
Arbeidsbepalingsfase:				
■ Analyse (droom, randvoorwaarden die 'gaan werken' belemmeren, assessment, oriëntering...)		x	x	
■ Vereisten arbeidsmarkt inschatten en doorpraten		x	x	
■ Opstellen actieplan, bepalen arbeidsnoden en jobdoelwit		x		
Arbeidsbegeleiding:				
■ Steun bieden in het toegang krijgen tot arbeidsdiensten (GOB's, GA's...)		x		
■ Aanvraag specifieke uitkeringen (bijv. BTOM's)		x		
■ Bemiddelen: cv opstellen, zoeken van jobs, steun bij sollicitaties, oriënterende of sollicitatiestages (max. 5 dagen)...		x		
■ Ondersteuning op de werkvloer, aanpassingen, langdurige stages...			x	
■ Contacten met werkgevers			x	
■ Steun bij behouden van werk			x	

TAAKVERDELING (VERVOLG)

	CGG-VDIP	GTB	JOB-LINK	ONDERWIJS
STUDIEPROCES MET ALS KERNFIGUUR DE PERSOON EN IN SAMENSpraak MET ONDERWIJSINSTELLING				
Studiebepaling:				
■ Steun bieden in het verkennen van een opleiding, nagaan of dit iets is voor de persoon; analyse van droom en randvoorwaarden die 'gaan studeren' belemmeren	x	x		x
■ Steun bieden in het kiezen van een opleiding; vereisten opleiding inschatten & doorpraten	x	x		x
■ Steun bieden in het verkrijgen van een opleiding		x		x
Studiebegeleiding:				
■ Steun bieden in het behouden en afronden van een opleiding; aandacht voor de overgang naar een reguliere job (of Begeleid Werken)		x	x	x
■ Opstellen actieplan, bepalen studienoden		x		x
ZORGPROCES MET ALS KERNFIGUUR DE PERSOON				
■ Ondersteunen van zelfmanagement en herstel	x	x	x	x
■ Ondersteunen van zelfbeschikking via gedeelde besluitvorming	x	x	x	x
■ Stress-management en mindfulnesstrainingen	x		x	x
■ Cognitievevaardigheidstraining	x			x
■ Socialevaardigheidstraining en uitbouwen van natuurlijke steun	x		x	x
■ Motiverende gespreksvoering	x	x	x	x
■ Begeleiding bij het omgaan met stigma en 'disclosure'	x		x	x

Voor een goede rolverdeling is een taakverdeling nodig. Voordat je aan de slag gaat, moet dus in groep besproken worden hoe je deze taken verdeelt.

Er is ook een taak weggelegd voor het onderwijs, nl. om aandacht te hebben voor de overgang naar stage/werk. Dit kan door GTB/GOB eventueel al bij stages in te schakelen.

Evalueer de taakverdeling na enkele maanden.

Afkortingen

CGG	Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg
CV	Curriculum Vitae
ESF	Europees Sociaal Fonds
GA	Gespecialiseerde Arbeidsonderzoeksdiensten
GGZ	Geestelijke GezondheidsZorg
GOB	Gespecialiseerde Dienst voor Opleiding, Begeleiding & Bemiddeling
GTB	Gespecialiseerde Trajectbepalings- en Begeleidingsdienst
IPS	Individual Placement & Support model (model van Begeleid Werken)
IQ	Intelligentiequotiënt
MEA	Multi-elementen-adviesverslag
NEC	Normaal Economisch Circuit
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking & Ontwikkeling
SAMHSA	Substance Abuse & Mental Health Services Administration
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling & Beroepsopleiding
VDIP	Vroege Detectie & Interventie bij Psychiatrische (Psychotische) Stoornissen
VETE	Vocational Education, Training & Employment
VW	Vrijwilligerswerk
WHO	World Health Organization - Wereldgezondheidsorganisatie

Literatuur

- BOND (2004). *Supported Employment: Evidence for an Evidence-Based Practice*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 345-359.
- BOND, BECKER, Drake, Rapp, MEISLER, LEHMAN et al. (2001). *Implementing Supported Employment as an Evidence-Based Practice*. *Psychiatric Services*, 52(3), 313-322.
- BURNS & CATTY (2008). *IPS in Europe: the EQOLISE trial*. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 31(4), 313-317.
- CROWTHER, MARSHALL, BOND & HUXLEY (2001). *Vocational Rehabilitation for People with Severe Mental Illness*. *Cochrane Database of Systematic Reviews* (2). doi:10.1002/14651858
- DE JAEGERE, KNAEPS, DE GROOF, DE COSTER, DESMET & VAN AUDENHOVE (2012). *Integratie Begeleid Werken en Begeleid Leren: een transnationaal project*. Leuven: LUCAS. www.kuleuven.be/lucas/pub/Pub_rapporten.html
- DONNELL, LUSTIG & STRAUER (2004). *The Working Alliance: Rehabilitation Outcomes for Persons with Severe Mental Illness*. *Journal of Rehabilitation*, 70(2), 12-18.
- FROST, MORRIS, SHERRING & ROBSON (2010). *Vocational Education, Training and Employment (VETE) pilot project report*. *Psychiatric Rehabilitation Service 2006-2007*.
- KNAEPS, DESMET & VAN AUDENHOVE (2012). *The IPS Fidelity Scale as a Guideline to Implement Supported Employment*. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37(1), 13-23.
- KOREVAAR (2005). *Rehabilitatie door Educatie, Onderzoek naar een Begeleid Leren programma voor mensen met psychiatrische problematiek*. SWP, Amsterdam.
- LAL & MERCIER (2009). *Intersectoral Action to Employ Individuals with Mental Illness: Lessons Learned from a Local Development Initiative*. *Work*, 33(4), 427.
- RINALDI, PERKINS, GLYNN, MONIBELLER, CLENAGHAN & RUTHERFORD (2008). *Individual Placement and Support: from Research to Practice*. *Advances in psychiatric treatment*, 14(1), 50-60.
- SAMHSA. (2009). *Supported Employment: Building Your Program*.
- SHERRING, ROBSON, MORRIS, FROST & TIRUPATI (2010). *A Working Reality: Evaluating Enhanced Intersectoral Links in Supported Employment for People with Psychiatric Disabilities*. *Australian Occupational Therapy Journal*, (57), 261-267.

Colofon

Eerste druk: november 2013, in de reeks werkschriften

Auteur: Jeroen Knaeps, onderzoeker LUCAS KU Leuven

Eindredactie: Lode Demetter en Filip Standaert

Concept werkschriften: GTB i.s.m. Handelsreizigers in Ideeën

Vormgeving en omslagontwerp: Sharon Neiryndck voor Handelsreizigers in Ideeën

ISBN/EAN: 9789081348775

NUR-omschrijving: Mens en maatschappij algemeen

Verantwoordelijke uitgever: Luc Henau, GTB, Minnemeers 2, 9000 Gent

Alle rechten voorbehouden

Werk Werkt! kwam tot stand op basis van de wetenschappelijke literatuur en de uitwisseling met Vlaamse en Europese partners. In 2013 werd in Asse-Halle-Vilvoorde gestart met een proefproject.

Werkten mee aan de opbouw van dit project:

- **VDAB:** Lut Gailly
- **VDAB PIT** (proces innovatie team): Cathy Palstermans, Marjan Boenders
- **GTB:** Michael De Herdt, Kathy Van Cauwenberghe, Gaitry Gobind, Kathleen Timmermans, Jo Uytterhoeven
- **GOB Job-Link:** Babs Roex, Annemie Verbeelen, Deborah Vantournhout
- **CGG Ahasverus – VDIP:** Toon Derison, Maya van Nooten, Stefany Navez
- **LUCAS KU Leuven:** prof. dr. Chantal Van Audenhove, Jeroen Knaeps
- **KU Leuven:** Hugo Lietaer, Evelien Ameloot
- Alle CGG-medewerkers, huisartsen, psychiaters, leerkrachten...

Veel mensen met ernstige psychiatrische problemen, die geen job hebben en geen opleiding hebben genoten, willen wel werken of studeren. Vaak hebben zij nood aan iemand die hen op weg helpt en tegelijk een stukje van de weg met hen bewandelt. Die taak, die niet altijd eenvoudig is, is weggelegd voor professionele begeleiders.

Uit onze ervaring blijkt dat de huidige werking niet altijd perfect aansluit bij de noden van de doelgroep. In veel gevallen is er te weinig tijd en experimenteeruimte om een hechte vertrouwensband op te bouwen en jobs uit te proberen. Zowel de begeleiders als de doelgroep hebben nood aan een nieuw type begeleiding...

Het Werk Werkt!-model trekt een duidelijke kaart: intersectorale samenwerking en regulier werk/onderwijs voor personen met psychische problemen. In dit werkschrift ontdek je hoe je met Werk Werkt! aan de slag kunt gaan.

Met de werkschriften werkt GTB Vlaanderen aan een reeks om haar eigen medewerkers en haar partners in het brede werkveld denkstof en inspiratie aan te reiken. Elk werkschrift behandelt een ander aspect en biedt stof tot debat.

Denk met ons mee op www.werkschriften.be

In deze reeks verschenen:

- werkschrift 1: Klantwerking
- werkschrift 2: Groeikansen
- werkschrift 3: Arbeidsrehabilitatie
- werkschrift 4: Transpop
- werkschrift 5: Werk Werkt!

