

**Net
werkt**

**werk
schrift 6**

Voorwoord

Welkom in dit 6^{de} werkschrift, waarin we dieper ingaan op de kracht van het netwerk van de klant in de zoektocht en begeleiding naar werk.

De ideeën in dit werkschrift gaan terug op de ervaringen van enkele verkeersslachtoffers, die na een moeilijke weg van vallen en opstaan werk vonden via hun persoonlijk netwerk. Bij de vzw Rondpunt zijn wij ervan overtuigd dat dit ook voor veel andere mensen met een handicap of beperking mogelijk is. Daarom hebben we ons verdiept in de kracht van het persoonlijk netwerk van de klant, door middel van het project Support@work. De belangrijkste uitdaging daarbij was het leggen van contacten en verbindingen tussen klanten, hun professionele begeleiders, hun persoonlijk netwerk en werkgevers.

Het project Support@work leverde op zijn beurt nieuwe verhalen van verkeersslachtoffers en hun begeleiders op.

In de testfase van het project bleek dat werken met het netwerk van klanten niet alleen goed toepasbaar is voor verkeersslachtoffers, maar ook voor andere doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In dit werkschrift bundelen we onze ervaringen uit het project en beschrijven we een aantal praktische methoden en werkwijzen. Tot slot geven we wat verdiepende achtergrondinformatie over werken met het netwerk van klanten.

Wij hopen dat dit werkschrift u zal inspireren om ook zelf de kracht van het netwerk van klanten te gaan ontdekken en waarderen. We zijn benieuwd naar uw ervaringen en nodigen u graag uit die met ons te delen via info@rondpunt.be.

Gerdine Westland
Algemeen coördinator, Rondpunt vzw

Inhoud

Voorwoord	1
1. Het netwerk van klanten	4
1.1 Wat is een netwerk?	5
1.2 Kenmerken	7
1.2.1 Omvang en diversiteit	7
1.2.2 Wederkerigheid en zelfredzaamheid	10
1.2.3 Engagement	10
1.3 Wanneer wel, wanneer niet?	11
2. Waarom is het netwerk van de klant belangrijk in de begeleiding?	14
2.1 Inleiding	15
2.2 Een beter contact tussen klant en begeleider	16
2.3 De klant versterken in zijn eigen mogelijkheden	18
2.4 De klant (her)oriënteren	19
2.5 Naar een duidelijk profiel van je klant	22
2.6 Het netwerk als schakel tussen klant en werkgever	23
2.7 De netwerkkaart als instrument in de verwijzing	24
2.8 Opvolging van de klant door mensen uit zijn netwerk	25
3. Praktische methoden	28
3.1 Het netwerk in kaart brengen	29
3.1.1 De netwerkcirkel	29
3.1.2 Het cv	32
3.1.3 De netwerkreflex in een gewoon gesprek	34
3.2 Het netwerk betrekken bij de begeleiding	36
3.2.1 De netwerkbijeenkomst	36
3.2.2 De vragenlijst	39
3.2.3 Bemiddeling	44
3.3 Jouw eigen methode	45
4. Achtergrond	48
4.1 Historische ontwikkeling	49
4.2 Onze praktijk vandaag	51
4.3 Ervaringen in het project Support@work	52
4.4 Naar een integrale benadering	53
Rondpunt	62
Literatuur	63
Colofon	64

Het netwerk van klanten

1.1 Wat is een netwerk?

Centraal in dit werkschrift staan de klant en zijn netwerk. Maar wat is dat eigenlijk, een (sociaal) 'netwerk'? In haar inspirerende boek 'Sterk met een vitaal netwerk' geeft Maria Scheffers de volgende definitie:

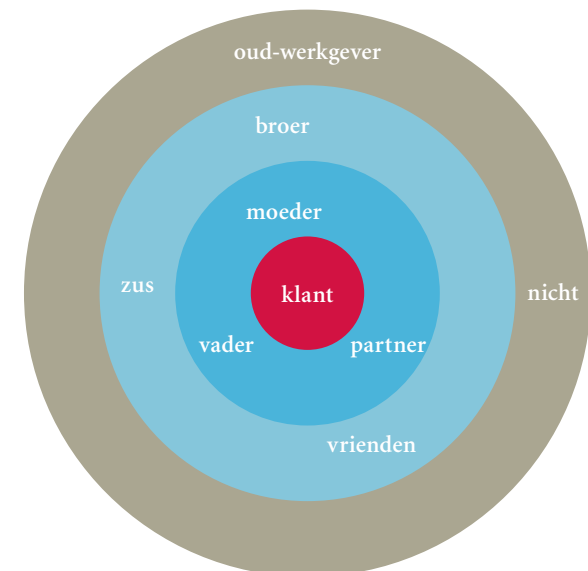
'Een geheel van mensen met wie rechtstreeks min of meer duurzame banden worden onderhouden voor de vervulling van de dagelijkse levensbehoeften.'

Deze definitie maakt meteen duidelijk dat een sociaal netwerk bijzonder moeilijk te omschrijven valt: wat is 'min of meer duurzaam', en hoe definieer je 'dagelijkse levensbehoeften'?

In dit werkschrift vertrekken we van het idee dat elke persoon die door de klant wordt genoemd als iemand in zijn netwerk, daar ook daadwerkelijk deel van uitmaakt. In een gesprek over zijn netwerk stellen we aan de klant vragen als: 'Welke mensen heb je om je heen?' en 'Wie is er voor jou belangrijk?'. Uit ervaring weten we dat de antwoorden op die vragen ons vanzelf een structureel inzicht geven in het netwerk van de klant. Meestal bestaat het netwerk uit verschillende categorieën van mensen:

- Directe gezinssituatie
- Familieleden, vrienden en kennissen
- Professionele contacten

Een voorbeeld van een netwerk:



1.2 Kenmerken¹

Tijdens een gesprek met je klant over zijn netwerk, hou je het best enkele kenmerken van zo een sociaal netwerk in gedachten:

1.2.1 Omvang en diversiteit

Wees niet verbaasd wanneer een klant, op de vraag welke mensen voor hem belangrijk zijn, antwoordt met: 'Ik heb niet veel mensen om me heen.' Daarmee velt hij in feite al meteen een oordeel over zijn netwerk. Het is beter om eerst te inventariseren, alvorens een oordeel te vellen.

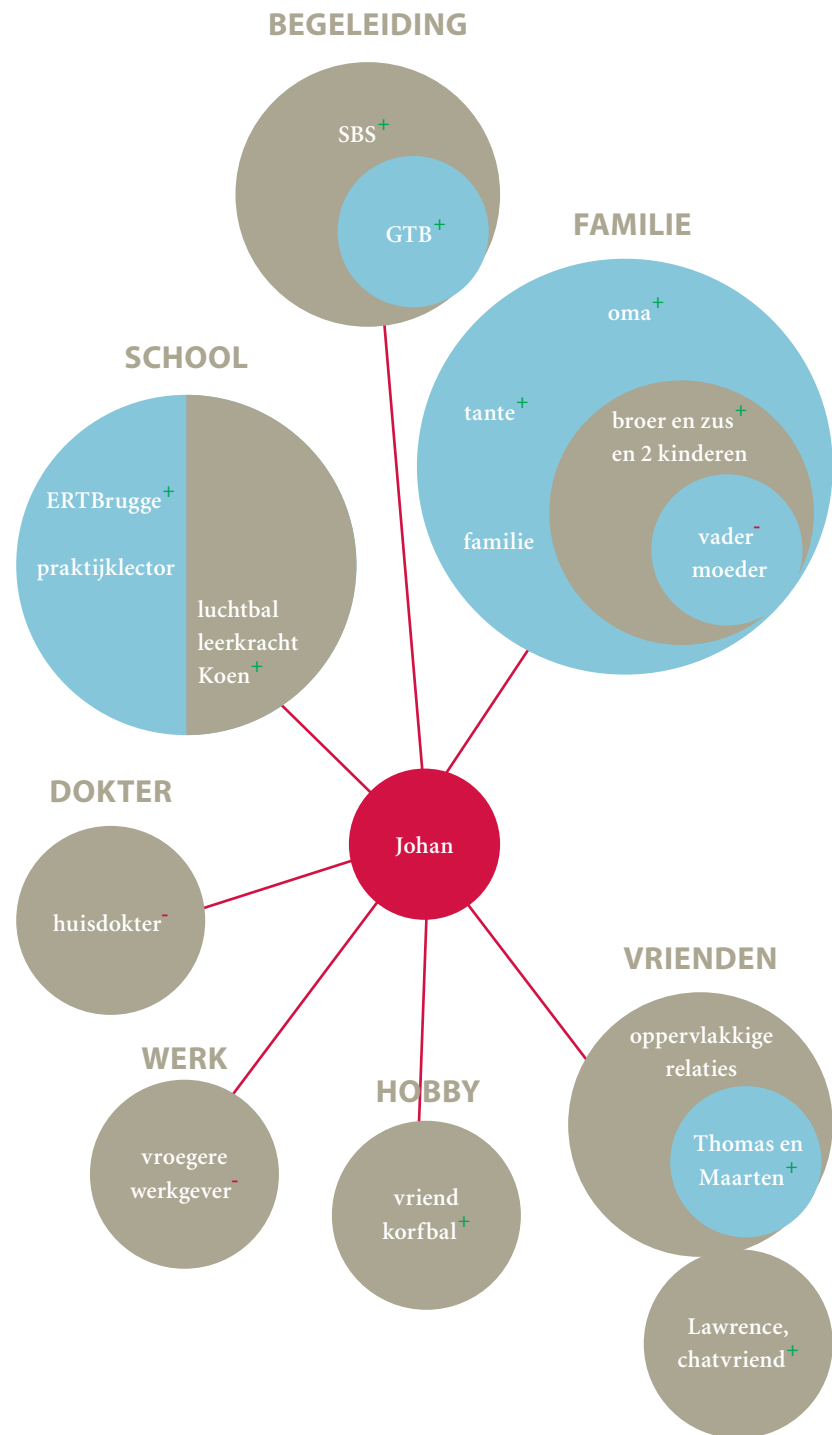
Bij zo'n inventarisatie komen klanten in eerste instantie vaak niet verder dan de kleine cirkel van mensen met wie ze samenwonen. Wonen ze zelfstandig, dan is het vaak nog minder. Toch worden heel wat contacten over het hoofd gezien, contacten met mensen die wel degelijk structureel aanwezig zijn: de bakker, de slager, de buurvrouw ...

Als je doorvraagt, kom je die mensen op het spoor: Wie heb je vandaag allemaal gezien? Waar doe je je boodschappen? Heb je ooms, tantes, neven en nichten? Gebruik je Facebook of Twitter? ...

Daarnaast kan ook het verleden van de klant – de 'historische component van het netwerk' – helpen om mogelijke krachtbronnen te vinden: Met wie zat je op school? Waar heb je stage gelopen? Wat waren in het verleden belangrijke mensen voor jou? Waar was je in begeleiding en hoe heb je dat ervaren? ...

Klanten ervaren in zo'n gesprek dat hun netwerk groter en gevarieerder is dan ze dachten. De werkelijke omvang en samenstelling van een netwerk is niet statisch maar verandert in de loop van de tijd. Wil je echt een duidelijk zicht hebben op je klant en zijn directe omgeving, dan is het nuttig om in je begeleiding regelmatig terug te komen op de contacten die je klant heeft. Het netwerk van Johan, een klant van GTB, bleek na enig doorvragen uitgebreider en gevarieerder te zijn dan enkel zijn directe omgeving (vader en moeder). Het schema op de volgende bladzijde werd opgesteld door zijn begeleidster, na een gesprek met hem over mensen die voor hem belangrijk zijn. Het licht de verschillende relaties en de betekenis die Johan daaraan geeft toe.

1. Deze kenmerken zijn gebaseerd op de ervaringen binnen het project Support@work.



DIRECTE GEZINSSITUATIE

Johan woont bij zijn ouders. Maar daar vindt hij weinig steun: zijn vader staat heel negatief tegenover elke vorm van begeleiding en zijn moeder is langdurig opgenomen wegens psychische problemen. Wel heeft hij een goed contact met zijn broer, bij wie hij af en toe blijft slapen.

FAMILIELEDEN, VRIENDEN EN KENNISSEN

In de bredere familiekring heeft Johan nog een aantal persoonlijke contacten. Zijn tante en grootouders van moederskant spreekt hij regelmatig. Met de familie van vaderskant is er echter geen contact.

Johan heeft een paar oppervlakkige vrienden. Thomas en Maarten waren zijn beste vrienden op school. Thomas werkt nu voor de ex-werkgever van Johan. Volgens Johan is Thomas 'normaler' en krijgt hij meer kansen. Zowel Thomas als Maarten hebben het druk met hun werk. Daardoor is het contact met Johan wat op de achtergrond geraakt.

Er is ook nog een chatvriend, Lawrence, uit Engeland. Johan heeft het plan opgevat eerst wat geld te verdienen om daarna naar Engeland te verhuizen en in dezelfde nachtclub te gaan werken als Lawrence.

Vanuit zijn vroegere hobby (korfbal) kent Johan iemand met wie hij zeer graag weer contact zou opnemen. Ook heeft hij nog af en toe contact met enkele leerkrachten van zijn vroegere school. Eén van hen, die ondertussen een zelfstandige activiteit is gestart, heeft mogelijk werk voor hem.

PROFESSIONELE CONTACTEN

De gesprekken met zijn professionele begeleiders zijn hoogtepunten in het dagelijkse leven van Johan. Daar leeft hij van op. Toch zijn er ook minder goede ervaringen. Met de huisdokter wil hij geen contact. Er is ook een ex-werkgever, naar wie Johan verwijst met het woord 'hypocriet'. Dat heeft er mee te maken dat Johan het gevoel had minder kansen te krijgen dan zijn collega's. Die werkgever was overigens wel tevreden over het werk dat Johan leverde.

1.2.2 Wederkerigheid en zelfredzaamheid

Een van de redenen waarom klanten vaak aarzelen hun rechtstreekse contacten in te schakelen bij hun zoektocht naar een job op maat, is dat ze het gevoel hebben hun netwerk nu al te zwaar te belasten. Door bij het in kaart brengen van het netwerk te vragen wat je klant al voor anderen heeft betekend en hoe hij zelf anderen kan ondersteunen, voorkom je dat het gesprek alleen gaat over hulp 'krijgen'. Op die manier voorkom je dat je klant zichzelf hoofdzakelijk in een afhankelijkheidsrelatie ziet.

In een gesprek met je klant over zijn contacten is luisteren echt cruciaal. De manier waarop je klant over de mensen in zijn netwerk spreekt, geeft vaak aan hoe de verhoudingen zijn. Soms heerst er een sterke hiërarchie en wordt je klant door zijn netwerk juist in een afhankelijke positie geduwd. Ook dat is een gegeven waarmee je als begeleider maar beter rekening kunt houden.

In een gesprek is het belangrijk dat je jouw klant de kans geeft om te verwoorden wat zijn kracht is in sociale relaties. Als begeleider kan je hem stimuleren om zelf de volgende stap te zetten naar zijn netwerk. Klanten en hun netwerk kunnen vaak zelf aan de slag gaan met vragen en problemen, en dragen ook zelf creatieve oplossingen aan. Op zo een moment moet jij als begeleider kunnen loslaten en de expertise van het netwerk erkennen.

1.2.3 Engagement

In het kader van een zoektocht naar werk kan je jezelf als begeleider de vraag stellen hoe bereikbaar de mensen uit het netwerk voor jouw klant zijn. Ziet hij ze vaak? Kan hij ze makkelijk bereiken om een vraag te stellen? Op welke manieren kunnen ze hem ondersteunen? Gaat dat over praktische dingen, emotionele ondersteuning, feedback? Of willen ze echt mee zoeken naar een job? Dit betekent niet dat die mensen mee uitgenodigd moeten worden naar een contactmoment met de klant. In de praktijk gebeurt dat, bij begeleidingen door GTB, maar zelden.

Engagement vraagt dat die mensen beschikbaar zijn voor jouw klant: persoonlijke contacten, eventueel telefonisch of per mail, misschien meedenken bij de opdrachten die je aan je klant meegeeft... Een eenmalige samenkomst om over de beroepsmogelijkheden van je klant te brainstormen zien mensen uit het persoonlijk netwerk vaak wel zitten. Het biedt jou als begeleider de kans om op korte tijd veel informatie te verzamelen en een idee te krijgen wat het engagement van het persoonlijk netwerk ter ondersteuning van jouw begeleiding kan zijn.

1.3 Wanneer wel, wanneer niet?

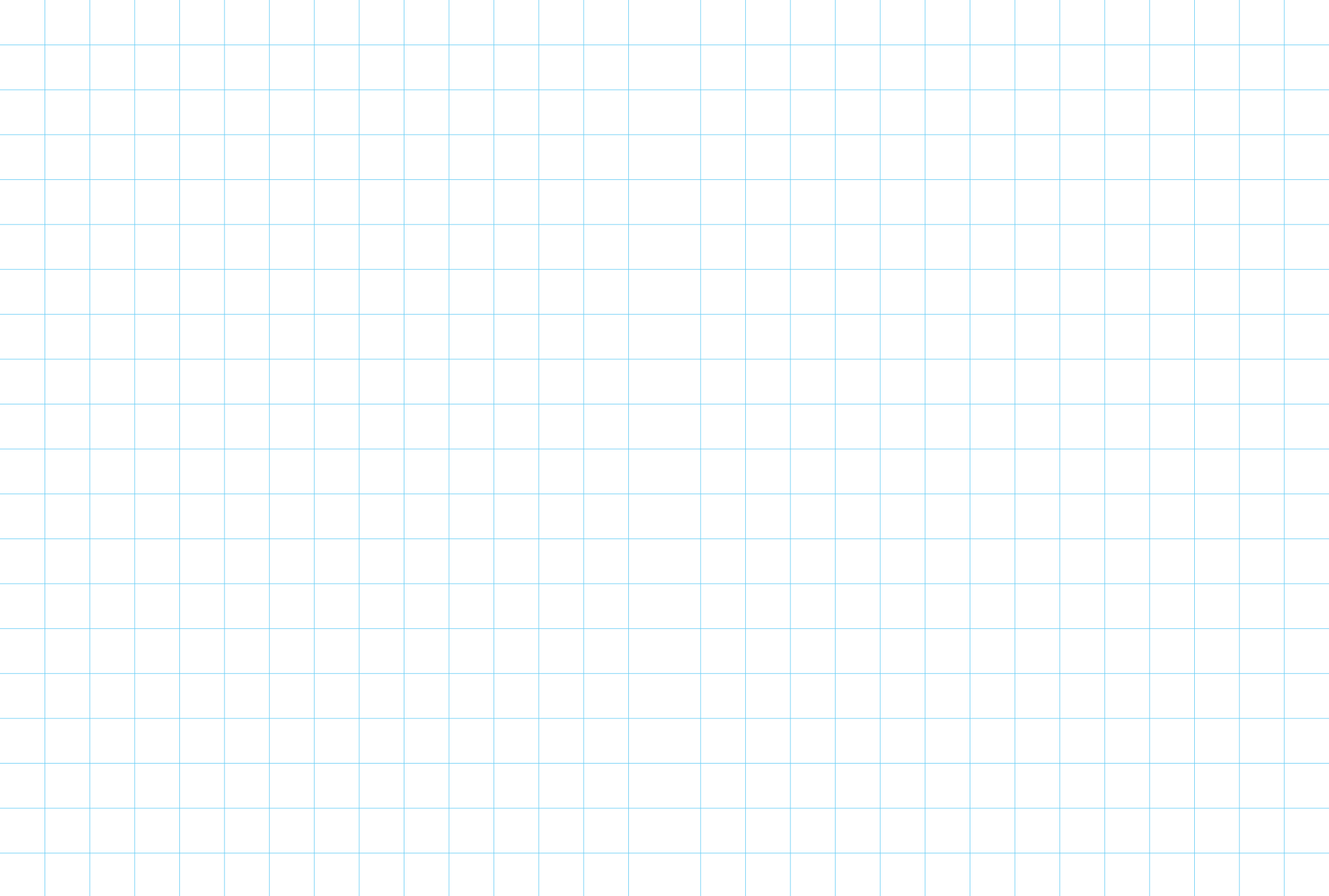
We willen niet beweren dat werken met het netwerk van klanten dé oplossing is in de begeleiding naar werk. De belangrijkste voorwaarde is dat het denken over en betrekken van het netwerk een versterkingsproces in gang zet. Dit noemen we *empowerment*². Op het individuele niveau van de klant is empowerment in begeleiding al ingeburgerd. Werken met het netwerk van de klant zorgt ervoor dat ook krachtbronnen in de nabije omgeving kunnen worden aangeboord. Een gesprek over het netwerk van je klant maakt al snel duidelijk of dit positieve dan wel negatieve energie opwekt bij je klant. Denk echter niet te snel dat het netwerk van een klant een negatieve invloed heeft op de zoektocht naar werk. Wanneer je doorvraagt, ontdek je misschien dat er in het iets ruimere netwerk ook positieve krachten schuilgaan. Alleen al die ontdekking kan de klant versterken. Bovendien kunnen zelfs negatieve relaties soms positieve krachten losmaken.

Er is bij onze klanten geen enkele doelgroep waarbij je niet op de één of andere manier kunt werken met het netwerk. Niemand is een eiland: elke klant leeft in een bepaalde context en heeft mensen om zich heen. Uit de ervaringen van GTB-trajectbegeleiders blijkt wel dat het netwerk sneller in kaart wordt gebracht bij jongere klanten, wellicht omdat dit voor oudere klanten soms betuttelend aanvoelt. Die laatste groep zal men eerder stimuleren om zelf het netwerk in te schakelen (zie bijvoorbeeld het geval van Jeanne, p. 18).

Wat ook een rol speelt bij het al dan niet werken met het netwerk, is de aard van de arbeidsbeperking en de actuele betrokkenheid van het netwerk. Bij klanten met een psychische problematiek of autisme lijkt het eenvoudiger om de directe omgeving te betrekken, omdat er vaak al een natuurlijke betrokkenheid is. In het project Support@work werkten we specifiek met personen met een arbeidshandicap of chronische ziekte, maar we zijn ervan overtuigd dat werken met het netwerk van klanten ook mogelijk is bij andere doelgroepen. Iedere werkzoekende heeft een persoonlijke context. Het is belangrijk de daarin aanwezige krachtbronnen aan te boren.

Een uitzondering vormen de klanten bij wie de relaties in/met het netwerk sterk verstoord zijn en er sprake is van veel conflicten. In die gevallen is het veel minder aangewezen om op zoek te gaan naar steun in het netwerk van de klant.

2. Deze benadering sluit nauw aan bij de beschrijving van empowerment in het onderzoeksrapport 'Krachtgerichte, integrale trajectbegeleidingen voor werkzoekenden in armoede' van Leen Sannen en Tinne van Regenmortel, Leuven, HIVA 2011, p 15-18.



2.

Waarom is het netwerk van de klant belangrijk in de begeleiding?

2.1 Taakverdeling

Uit de beschrijving van een netwerk in het vorige deel blijkt dat mensen niet op zichzelf leven. Ook iemand die werk zoekt, maakt deel uit van een sociaal netwerk. In een begeleiding naar werk gaat de aandacht terecht in de eerste plaats naar de werkzoekende zelf. Zijn professioneel geluk staat centraal. Maar dat professioneel geluk is onlosmakelijk verbonden met erkenning door mensen uit de directe omgeving. Als die niet gelukkig zijn met de uitkomst van een tewerkstellingsbegeleiding, valt die uitkomst onmogelijk te handhaven.

EEN GTB-BEGELEIDER VERTELDE ONS HET VOLGENDE VERHAAL:

Annick en haar begeleider komen samen tot de conclusie dat een beschutte werkplaats de meest geschikte optie is om te gaan werken. De papa van Annick is het daar niet mee eens, maar Annick durft dit niet tegen haar begeleider te zeggen. Er zijn telkens problemen met het nakomen van afspraken. De begeleider belt met de toestemming van Annick naar de mama. Die geeft aan dat de papa veel weerstand biedt en dat zij er zich zelf niet mee wil bemoeien.

De begeleider maakt het probleem bespreekbaar in de begeleiding en versterkt Annick in haar eigen keuze voor de beschutte werkplaats. Uit het gesprek blijkt dat de papa in feite niet goed weet wat een beschutte werkplaats is en daar een heel negatief idee over heeft. De begeleidster legt hem uit wat een beschutte werkplaats is en welke competenties daarvoor nodig zijn. Uiteindelijk raakt Annick toch aan het werk in een beschutte werkplaats.

Dit verhaal toont aan dat contact met het netwerk van een klant een grote sprong voorwaarts kan betekenen in de begeleiding. In dit geval ging het erom de bezorgdheid van het netwerk (in casu de papa) te kennen en te overwinnen. In veel begeleidingen is er geen contact met het netwerk van de klant. Als dat contact er al is, dan is dat vaak naar aanleiding van problemen in de professionele of persoonlijke sfeer of, zoals in bovenstaand geval, wanneer er signalen zijn van weerstand binnen het netwerk. In dit werkschrift gaan we op een positieve manier met het netwerk van klanten aan de slag, omdat we geloven dat betrokkenheid van het netwerk een positieve energie genereert voor zowel de klant als zijn begeleider.

We vertrekken vanuit de overtuiging dat het netwerk een positieve invloed heeft op de zoektocht naar werk. Die overtuiging sluit mooi aan bij de in toenemende mate persoonsgerichte benadering van begeleiding naar werk. In 'person driven planningsmodellen' wordt als tweede stap in de begeleiding al gekeken wie er aan boord moet zijn om het plan van de klant te verwezenlijken. In het project Support@work deden we ervaringen op met het effectief inzetten van het netwerk. Waar dat toch een brug te ver bleek, werd het netwerk alleen geïnventariseerd en in kaart gebracht. Dat laatste bleek op zich al een meerwaarde.

In wat volgt willen we, aan de hand van praktijkvoorbeelden, laten zien waarom het netwerk van de klant belangrijk is.

2.2 Een beter contact tussen klant en begeleider

In het geval van Annick (zie het verhaal op de vorige bladzijde) verliep de communicatie tussen klant en begeleider op een bepaald moment niet zoals het hoort. De onderliggende reden hiervoor was het feit dat de papa van Annick zich zorgen maakte over de keuze van zijn dochter voor tewerkstelling in een beschutte werkplaats. Een doorbraak kwam er pas toen het persoonlijk netwerk van de klant (de papa en mama van Annick) bij de begeleiding werd betrokken.

Natuurlijk zullen problemen en bezorgdheid niet altijd vanzelf verdwijnen van zodra je inzicht hebt in het netwerk van de klant en met dat netwerk gaat communiceren. Wel hebben we ervaren dat informeren naar de ideeën van het netwerk en hen betrekken bij de begeleiding meestal een positief effect heeft op de communicatie met de klant. Het bespreken van de ideeën en verwachtingen van de klant en zijn netwerk, in combinatie met de motivatie en het plan van de begeleider, creëert een draagvlak. Ook minder geslaagde uitkomsten van een begeleiding worden daardoor soms beter verwerkt.

'AH JA, DIE ZOU IK OOK WEL KUNNEN VRAGEN...'

Tine (30) is al 9 jaar op zoek naar vast werk. Haar aandoening, epilepsie, vormt daarbij een serieuze hindernis. Na haar a.s.o.-studies heeft ze geprobeerd om een diploma Sociaal Werk te behalen, maar dat is helaas niet gelukt. Sindsdien heeft ze verschillende beroepsbegeleidingen doorlopen bij VDAB en GTB. Momenteel heeft ze een trajectbegeleidster van het OCMW. Tine weet wat haar mogelijkheden zijn en heeft een goed inzicht in wat ze wel en niet kan. Vermoeidheid, black-outs en concentratiestoornissen zorgen ervoor dat het vinden van een vaste, flexibele job geen sinecure is. De trajectbegeleidster van het OCMW ziet geen verdere mogelijkheden.

Omdat ze voor zichzelf geen mogelijkheden meer ziet binnen het reguliere circuit, meldt Tine zich aan voor het project Support@Work van Rondpunt vzw. Tijdens twee gesprekken legt ze haar situatie uit. Op basis daarvan gaan we aan de slag met haar persoonlijk netwerk. Hoewel Tine te kennen geeft dat haar netwerk zeer klein is, komen uit het gesprek heel wat namen naar voren. We stellen voor om een beperkt aantal mensen die ze kent en vertrouwt uit te nodigen voor een groepsgesprek bij haar thuis. De bedoe-

ling van dit gesprek is ervoor te zorgen dat Tine nieuwe ideeën opdoet en nieuwe informatie krijgt die haar verder kan helpen. Tine nodigt onder meer haar mama en haar schoonzus uit.

Ook Karen, de trajectbegeleidster van Tine bij het OCMW, toont zich enthousiast om mee te werken. Tijdens het groepsgesprek blijkt al snel dat de wisselwerking tussen het sociaal netwerk van Tine en de professionele begeleidster aan beide partijen nieuwe energie geeft. Karen krijgt heel wat informatie die aan haar begeleiding van Tine een nieuwe impuls geeft (mogelijkheid van een stage, verschillende contacten via de schoonzus...).

Het betrekken van het netwerk (persoonlijk en professioneel) kan in verschillende fasen van de zoektocht naar werk. Bij Tine ging het er vooral om nieuwe wegen te ontdekken. Ze weet wat ze wil doen, maar weet niet bij wie ze terecht kan. Door haar netwerk te betrekken, krijgt ze nieuwe contactmogelijkheden. Er ontstaat een breder draagvlak bij verschillende partijen, waardoor ook de professionele begeleidster zich beter ondersteund voelt.

2.3 De klant versterken in zijn eigen mogelijkheden

Klanten hebben vaak (te) hoge verwachtingen van hun consulent of trajectbegeleider. Ze verwachten dat er werk voor hen wordt gezocht en dat werkgevers worden aangereikt. Werken met het netwerk van de klanten versterkt hen in hun eigen mogelijkheden. Op die manier wordt er bij het zoeken naar een job geïnvesteerd in het sociaal kapitaal van de klant. Bij de begeleidingen in het kader van het project Support@work werden alleen al het in kaart brengen van het netwerk en de daarmee gepaard gaande mogelijkheden als versterkend ervaren door klant en begeleider. Verschillende initiatieven in de welzijnssector bevestigen dit versterkende effect van werken met het netwerk van klanten.

'DOE HET NU MAAR ZELF...'

Jeanne (51) is op zoek naar werk, maar maakt op haar GTB-begeleider geen al te gemotiveerde indruk. Tijdens een reeks gesprekken worden verschillende voorstellen gedaan. Maar niets is goed genoeg. Jeanne acht zich tot weinig in staat, heeft veel klachten, toont geen interesse en is snel vermoeid.

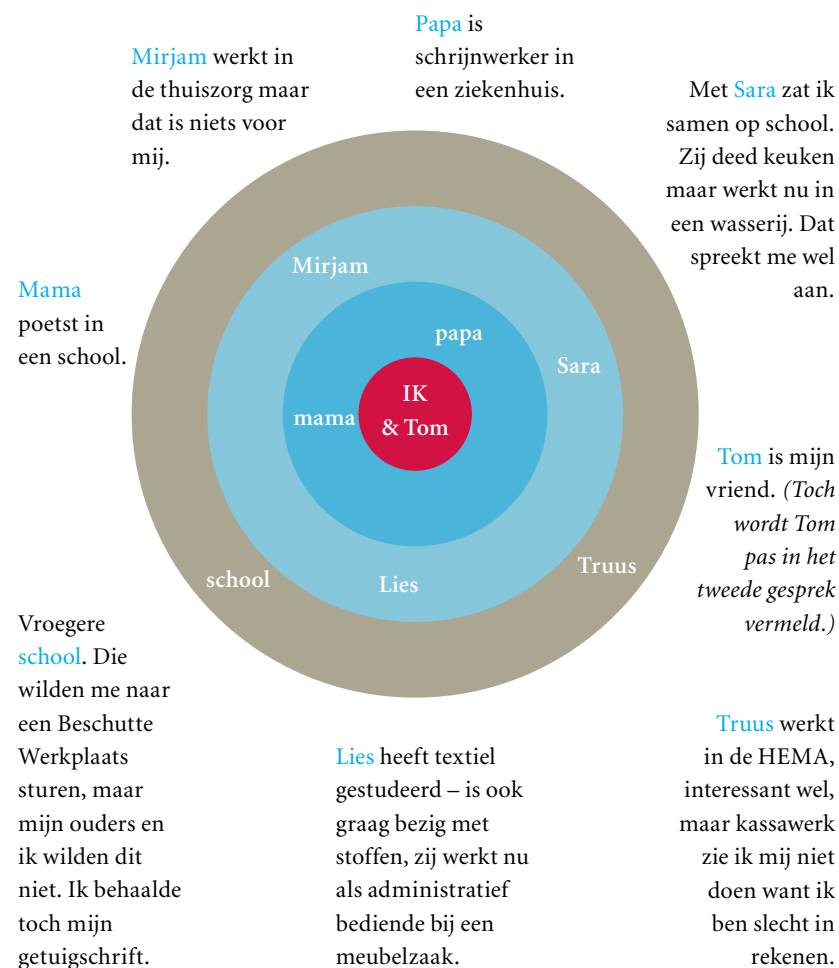
De GTB-begeleider is ten einde raad en ziet voor Jeanne geen opties meer. Uiteindelijk stelt hij haar voor om er zelf nog eens over na te denken en erover te praten met mensen in haar persoonlijk netwerk,

zoals haar man. Jeanne krijgt twee weken de tijd om zelf een oplossing aan te dragen. De GTB-begeleider stelt dit eigen initiatief als voorwaarde om met de begeleiding verder te gaan.

Nog geen week later komt Jeanne met enige trots terug opdagen. Via een kennis heeft ze PWA-werk gevonden. Het laatste gesprek bij GTB had haar zodanig geraakt dat ze die nacht niet had kunnen slapen. De volgende dag zocht ze zelf een kennis op en zo vond ze werk.

2.4 De klant (her)oriënteren

Het is vaak geen sinecure om het met je klant eens te worden over wat nou de ideale job is. Heeft je klant een diploma, dan is dat niet altijd in overeenstemming met zijn competenties. Er bestaan heel wat instrumenten om klanten te (her)oriënteren. Aan die waslijst zouden we ook het netwerkgesprek willen toevoegen. In het project Support@work bleek dit immers een zeer snelle manier om klanten op nieuwe gedachten te brengen met betrekking tot hun loopbaan. Een sprekend voorbeeld daarvan is onderstaand verhaal over een jonge vrouw.



‘ZONDER DEZE METHODE WAS IK NOOIT OP HET IDEE VAN EEN WASSERIJ GEKOMEN...’

Riet (24), volgde in het buitengewoon onderwijs een opleiding ‘logistieke ondersteuning’, maar de overgang naar het normale werkcircuit verloopt moeizaam. Hoewel ze op school slaagde voor haar examens, werd ze op geen enkele stage positief beoordeeld. Met het oog op een duurzame tewerkstelling als logistiek assistente wordt Riet al enige tijd begeleid door GTB.

Na een aantal gesprekken vraagt de GTB-begeleider aan Riet om, aan de hand van een netwerkcirkel (zie afbeelding p. 19), haar persoonlijk netwerk uit te tekenen. Op die manier wil de begeleider polsen wie er voor haar belangrijk is. Riet schrijft haar moeder, vader en broer op, maar geeft te kennen dat de relatie met die mensen problematisch is. Verderop in het gesprek vertelt ze ook over een nicht die in een wasserij werkt (was-

sen, drogen, plooiën en strijken). Dat laatste lijkt voor Riet de geknipte job te zijn. Hoewel dit ver af staat van de oorspronkelijke piste (logistiek assistente), besluit de GTB-begeleider met deze nieuwe informatie aan de slag te gaan. Er wordt voor Riet een stage bij een wasserij gevonden. Voor het eerst wordt Riet positief beoordeeld. Helaas is er op dat moment geen vacature binnen het bedrijf, maar de bedrijfsleider toont zich bereid om zijn eigen netwerk in de sector aan te spreken. Hierdoor wordt er al snel een bedrijf gevonden waar ze mogelijk aan de slag kan gaan.

De GTB-begeleider geeft zelf aan dat hij nooit zo gericht aan de slag had kunnen gaan als hij het netwerk van de klant niet op die manier had betrokken. Hij vulde deze methode op zijn eigen creatieve manier in: snel en eenvoudig.

2.5 Naar een duidelijk profiel van je klant

Het is niet altijd evident om een klant juist in te schatten en op korte termijn een duidelijk zicht te krijgen op zijn mogelijkheden en beperkingen. Naar aanleiding van de GTB-inspiratiedag, verzorgd door de vzw Rondpunt, voerden enkele begeleiders een kennismakingsgesprek vanuit een netwerkperspectief. Het praten met klanten over mensen in hun directe omgeving leverde heel wat informatie op over hun dagelijkse bezigheden en passies. Ook rolmodellen op het vlak van werk kwamen in beeld. Aan de hand van de verzamelde informatie konden verdere stappen in de begeleiding worden gezet.

2.6 Het netwerk als schakel tussen klant en werkgever

Tewerkstelling staat of valt met het vinden van werkgevers die ‘het avontuur aandurven’. GTB, GOB en andere tewerkstellingsbegeleiders kunnen een beroep doen op een groot aantal vaste partners uit de werkgeverswereld. Toch blijft de vraag naar jobs op maat groter dan het aanbod. Ook hier kan het netwerk van de klant kansen bieden en potentiële werkgevers opleveren. Het voordeel van deze benadering is dat er een engagement wordt aangegaan vanuit een zekere betrokkenheid van de werkgever. Met professionele ondersteuning door een GTB-begeleider kan dat resulteren in een duurzame tewerkstelling. Binnen Support@work werkte dit voor verschillende klanten. Een voorbeeld:

‘DIE ZOU IK NOG EENS KUNNEN BELLEN...’

Tibault (29) heeft al meerdere jobs achter de rug, maar heeft nog geen vast werk gevonden. Hij geeft de moed niet op. Ondanks zijn beperkingen ten gevolge van een waterhoofd bij de geboorte, blijft hij zeer gemotiveerd.

Via de website www.supportatwork.be contacteert hij ons voor een gesprek. Tijdens dat gesprek overlopen we zijn loopbaan, met jobs in zowel de private als de openbare sector, jobs met een duur van enkele weken tot enkele jaren. Nergens worden zijn tijdelijke contracten verlengd of omgezet naar een contract van onbepaalde duur. Tibault is zeer zelfstandig, zoekt zelf naar vacatures en laat zich bijstaan door mensen uit de begeleiding. Tijdens ons gesprek heeft hij het plots over

een vriendin, die hem vroeger nog heeft aangemoedigd om met haar contact op te nemen wanneer hij een job zocht.

Al snel na het gesprek laat Tibault mij weten dat hij contact heeft opgenomen met de bewuste vriendin. Hij krijgt de kans om als administratieve kracht te starten bij het schoonmaakbedrijf waar zij werkt.

Vast werk zal je niet altijd vinden binnen het eigen netwerk, maar soms dient er zich een kans aan die je niet had verwacht. In het geval van Tibault leidde een vrijblijvend gesprek over zijn persoonlijk en professioneel netwerk ertoe dat hij zich een vriendin herinnerde, die hem uiteindelijk aan een job hielp.

2.7 De netwerkkaart als instrument in de verwijzing

Vaak wordt een klant niet begeleid door de persoon die het eerste kennismakingsgesprek met hem heeft gevoerd. Om maatwerk te kunnen bieden, worden klanten verwezen naar interne of externe begeleiders met een specifieke expertise.

Omdat niet elke klant keer op keer zijn verhaal wil vertellen, gebeurt de overdracht van de ene begeleider naar de andere vaak aan de hand van standaardformulieren en verslagen. Het in kaart gebrachte netwerk van de klant is daarop een welkome aanvulling, uiteraard op voorwaarde dat de klant hierin toestemt.

Zo werd het in kaart gebrachte netwerk van Johan (zie p. 8-9) doorgegeven aan een GTB-collega. Dat stelde haar in staat om snel en eenvoudig aanknopingspunten te vinden voor de activeringsbegeleiding. Johan was nog niet rijp voor de arbeidsmarkt, maar zijn activering begon al bij het gesprek over zijn netwerk.

2.8 Opvolging van de klant door mensen uit zijn netwerk

Mensen met een arbeidsbeperking hebben het vaak niet alleen moeilijk om werk te vinden, maar ook om hun werk te behouden. Na het stopzetten van de tewerkstellingsbegeleiding – in het geval van GTB is dit 3 maanden na aanwerving – is er ook geen professionele ondersteuning meer in geval van problemen. Wanneer er mensen uit het persoonlijk netwerk van de klant betrokken zijn bij de begeleiding, kan aan hen worden gevraagd te letten op eventuele signalen en indien nodig contact op te nemen met de begeleider. Dit kan problemen voorkomen; situaties op de werkvloer worden gemakkelijker gekaderd en bij eventuele uitstroom kan de begeleiding sneller worden opgestart.

‘NIETS VERGETEN?’

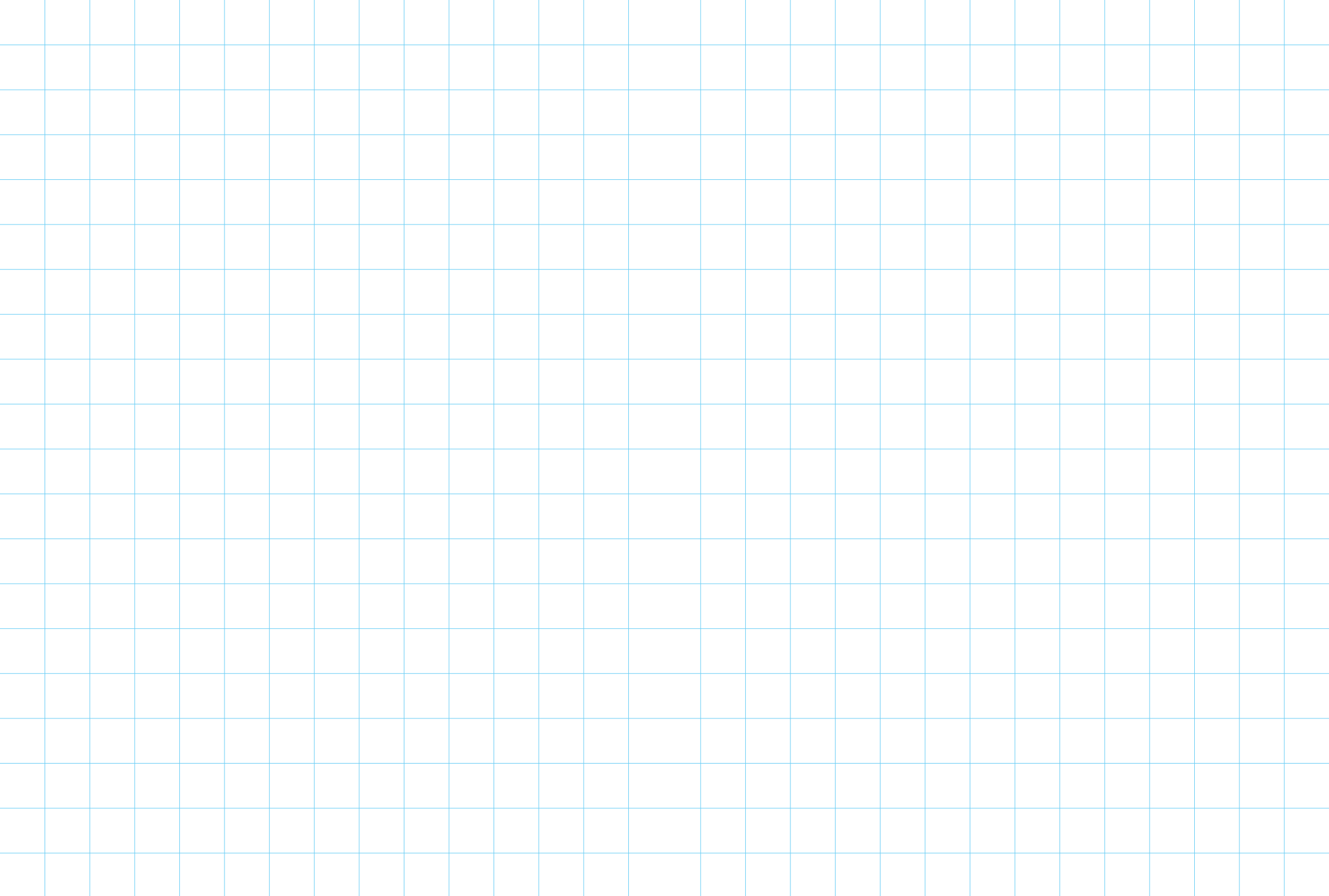
Willem (32) liep een hersentrauma op toen hij op zijn negende slachtoffer werd van een ernstig verkeersongeval. Vandaag heeft Willem een geschikte job gevonden, die hij graag doet. Met de steun van zijn familie en zijn professionele omgeving (rechtstreekse overste en directie) slaagt hij in die uitdaging.

Toch is het voor Willem, als gevolg van zijn hersenletsel, allesbehalve evident om elke dag te gaan werken. Daarom werkt hij vaak maar halve dagen en is hij dikwijls thuis. Zijn werkgever is zeer goed op de hoogte van zijn beperking en stelt alles in het werk om de juiste balans te vinden tussen wat goed is voor Willem en wat nodig is voor het bedrijf. Door geheugenproblemen vergeet Willem vaak afspraken. Zijn rechtstreekse overste heeft hierover, in samenspraak met Willem, contact opgenomen met Willems echtgenote. Zij

werd als lid van het persoonlijk netwerk ingeschakeld om dit soort praktische zaken in het oog te houden.

Communicatie tussen de verschillende partijen is hier van essentieel belang. De werkgever werkt oplossingsgericht omdat hij te allen tijde op de hoogte is van de situatie en er begrip voor opbrengt.

Duurzame tewerkstelling valt of staat vaak met het engagement van de verschillende partijen. Als er zich een probleem stelt, zoals in dit geval, kan de persoonlijke omgeving van de werknemer hierin een rol opnemen. Er bestaan ook voorbeelden waarbij men reeds tijdens de revalidatie (na een ongeval) een begeleiding naar werk opstart, die dan doorklinkt op de werkvloer, met ondersteuning van de werknemer én de werkgever.



3.

Praktische methoden

3.1 Het netwerk in kaart brengen

Het in kaart brengen van het netwerk biedt belangrijke voordelen voor zowel de klant als de begeleider:

- Als begeleider krijg je meer informatie over:
 - talenten/mogelijkheden
 - werkpunten
 - carrièremogelijkheden
 - aanspreekpunten
 - sterkte van het sociaal netwerk
 - algemene leefsituatie/opleidingen/dromen
 - weerstanden
 - ...
- Als begeleider krijg je de kans om op een originele manier met de klant in interactie te gaan.
- Als begeleider trek je het perspectief open en verbreed je de horizon van je begeleiding.
- Je past het toe waar, wanneer en hoe je wil.
- Als klant krijg je een beter inzicht in je eigen netwerk en besef je dat dit netwerk groter is dan eerst gedacht.
- Als klant word je aangespoord om bronnen (ook met betrekking tot werk) binnen je eigen netwerk te herkennen.

In wat volgt geven we enkele praktische methoden om het netwerk van je klant in kaart te brengen.

3.1.1 De netwerkcirkel

Door je klant enkele eenvoudige vragen te stellen, kan je al een eerste idee krijgen van de mensen in zijn omgeving:

- Wie is er voor jou belangrijk in je leven?
- Wie ken je nog van de middelbare school?
- Met wie trek je vaak samen op in het weekend?
- ...

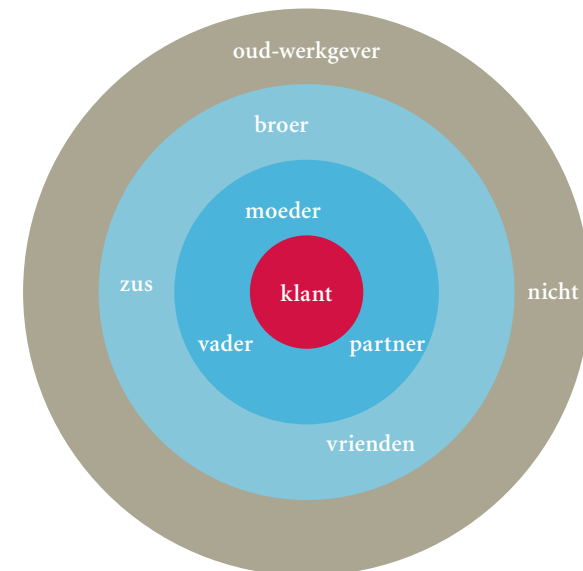
Dat zijn maar enkele voorbeelden. Het is belangrijk dat je als begeleider zelf ontdekt welk soort vragen bij bepaalde klanten het beste werken.

Hoe je die mensen in beeld brengt, is van ondergeschikt belang. Je kan bijvoorbeeld werken met een netwerkcirkel (zie tekening).

Hiervoor teken je een viertal concentrische cirkels op een blad papier. In het midden plaats je de klant. Daarna vraag je hem om de mensen uit zijn omgeving binnen de opeenvolgende cirkels te plaatsen. Personen die voor hem minder belangrijk zijn of die hij niet zo vaak ziet, komen verder van het centrum (de klant) te staan.

Dit is een zeer eenvoudige oefening die je kunt toepassen bij een intakegesprek of verderop in de begeleiding, wanneer je de klant wil stimuleren om na te denken over zijn netwerk. Je kan de cirkels ook uitknippen, zodat de klant ze kan verschuiven. Op die manier krijg je een minder statisch gegeven.

Als begeleider zal je merken dat de klant, naarmate hij meer mensen opsomt, sommige personen van plaats zal veranderen. Je kan hier zelfs op terugkomen in een volgend gesprek. Je stelt dezelfde vraag opnieuw en vraagt hem of hij iets zou veranderen.



Bij de netwerkcirkel reken je op de 'inspiratie' van jouw klant. Maar je kan ook aan de slag met neergeschreven informatie uit het cv van de klant. Misschien is dit voor de klant in eerste instantie zelfs makkelijker, omdat er een duidelijkere link met tewerkstelling is. Als begeleider geeft het jou bovendien de kans om na te gaan of het cv een representatief beeld geeft van wat de klant wil. Tegelijk krijgt de klant een beter zicht op zijn eigen loopbaan en de mensen die hij kent.

Ook bij deze oefening komt het erop aan een aantal verduidelijkende vragen te stellen. Je vraagt hem om zijn carrière te overlopen, van de middelbare school tot vandaag:

- Wie ben je allemaal tegengekomen?
- Wie zie je nog regelmatig terug?
- Met wie heb je vroeger gewerkt?
- Heb je nog contact met een ex-werkgever?
- Met welke ex-collega ga je nog weleens iets drinken?
- ...

Op basis van de antwoorden kan je het netwerk in kaart brengen, maar je kan ook dieper ingaan op de genoemde personen of situaties.

CURRICULUM VITAE

OPLEIDING		
Secundair onderwijs 2000-2004	Technisch Kunstonderwijs Atheneum Tongeren	Wie ken je nog van de middelbare school? Weet je van iedereen wat ze geworden zijn?
WERKERVARING		
Vast werk 2006	Onthaalbediende Clea Experts Becker Poetshulp met dienstencheques (Tongeren)	Wie zie je nog regelmatig van je oud-collega's?
2004-2006	Administratief bediende Verven Steegmans (Borgloon)	Is er nog contact met de zaakvoerder?
Vakantiewerk 2001	OCMW Tongeren vakantiewerk administratieve dienst	Wie heb je hier leren kennen?
Vrijwilligerswerk 2010	Halftijds administratieve kracht Medisch Centrum Tienen	
2006	Speelpleinwerking Tongeren	
INTERESSES EN AANVULLENDE INFO		
Dansschool, muziek, uitgaan met vrienden		Met wie dans je allemaal? Wat doen je vrienden van werk?

3.1.3 De netwerkreflex in een gewoon gesprek

De methoden op de vorige pagina's (netwerkcirkel en cv) zijn specifiek gericht op het in kaart brengen van het netwerk. Maar ook in een gewoon gesprek kan informatie opduiken waarmee je als begeleider het netwerk verder kan uittekenen. Het belangrijkste is dat je je als begeleider goed voelt bij de manier waarop je met het netwerk werkt.

In een eerste kennismaking met je klant kan het belangrijk zijn een bewuste 'netwerkreflex' te hebben. Hoewel de focus in veel gesprekken en begeleidingen vooral bij de klant zelf ligt, wordt er vaak onbewust ook gesproken over de context waarin hij zich bevindt.

Een bewuste netwerkreflex zorgt ervoor dat je waardevolle informatie en nuttige contacten al vanaf het begin van de begeleiding kunt verzamelen in het VDAB-dossier van de klant. Zo kan je daarop terugkomen in latere fasen van de begeleiding, en te gepasten tijde krachtbronnen aanboren uit de directe omgeving van je klant.

Kortom, je hoeft je niet per se een nieuwe of andere methode eigen te maken. De oefeningen zoals hier beschreven, dienen enkel als inspiratie en hulpmiddel. Hoe je dit voor jezelf invult, hangt af van jezelf als persoon en begeleider.

We willen er alleen op wijzen dat je jouw klant beter kan leren kennen door met hem over zijn netwerk te praten. Dat netwerk kan een belangrijke rol spelen in (een fase van) de begeleiding. Bedenk bij elke begeleiding of en hoe dit het geval kan zijn.

'HET IS ZO MOEILIK.'

Toen ze 18 was, droomde Paulien van een carrière in de robotica. Een ernstig verkeersongeval maakte abrupt een einde aan die droom. Vandaag is ze 33 en is ze er nog niet uit wat voor werk ze precies wil doen. Mede door de complexiteit van haar hersenletsel heeft ze vijftien moeilijke jaren van vallen en opstaan achter de rug. Enkele maanden geleden begon Paulien met een activeringsstage, als aanzet voor een werkbegeleiding bij GTB. Maar ze blijft het moeilijk vinden om precies te achterhalen welk soort job ze kan en wil uitoefenen.

Op vraag van de vzw Rondpunt nodigt Paulien een aantal mensen uit haar persoonlijk netwerk uit: haar vriend, haar mama en twee vriendinnen. Via een

brainstorm waarbij ook de GTB-begeleidster aanwezig is, probeert ze te achterhalen welke richting ze op werkvlak uit wil.

Omdat de GTB-begeleidster Paulien nog maar recent opvolgt, geeft deze informele bijeenkomst haar de kans om het dossier van nabij te leren kennen. De ideeën van het persoonlijk netwerk van Paulien worden onmiddellijk gekoppeld aan praktische voorstellen van de begeleidster. Het komt er vooral op aan zo snel mogelijk in een job te starten. Doen en opbouwen. Inmiddels zijn Paulien en haar begeleidster al een aantal weken actief aan het solliciteren naar een stage bij een bedrijf in de buurt.

3.2 Het netwerk betrekken bij de begeleiding

Als je eenmaal een beeld hebt van het netwerk van de klant, kan je de mensen uit dat netwerk gaan betrekken bij jouw begeleiding en bij de zoektocht naar werk. Dit kan een aantal voordelen bieden:

- Samenzitten met de klant en zijn netwerk verbreedt de horizon en levert nieuwe inzichten op.
- Het netwerk kan ingezet worden bij de opvolging, het nakomen van afspraken, het nemen en ondersteunen van beslissingen.
- Contacten binnen het netwerk kunnen op hun beurt tot nieuwe contacten leiden.
- Meer mensen zijn betrokken bij de zoektocht naar werk. Er komen meer suggesties binnen, wat de mogelijkheden verruimt.
- Door professionals samen te zetten met mensen uit het netwerk ontstaat er wederzijds begrip en worden weerstanden weggevoerd.
- ...

In wat volgt geven we enkele praktische methoden om het netwerk van je klant te betrekken bij de begeleiding.

3.2.1 De netwerkbijeenkomst

De netwerkbijeenkomst is een goede manier om het netwerk van de klant te betrekken. De klant nodigt een aantal mensen uit zijn omgeving uit om samen te praten over de zoektocht naar werk en antwoorden te vinden op de vragen die hij daarbij heeft. De klant zelf leidt dit gesprek. De nadruk ligt op zijn empowerment. De netwerkbijeenkomst kan leiden tot een visie op lange termijn, waarbij de klant of het netwerk zelf het initiatief voor verdere gesprekken neemt.

Binnen het project Support@Work werden met succes een aantal netwerkbijeenkomsten gehouden, die de verwachtingen van de klant bleken in te lossen.

Opgepast:

- Voor sommige mensen is dit een hoge drempel.
- De confrontatie met het netwerk is niet voor iedereen geschikt.
- Laat de klant zelf bepalen wat voor gesprek hij wil.

De netwerkbijeenkomst is op zich nog geen methode om werk te zoeken, maar kan een krachtig onderdeel van de bestaande begeleiding vormen. Voor de GTB-begeleider kan de bijeenkomst een kans zijn om op korte tijd heel veel informatie te verzamelen en een duidelijker beeld te krijgen van de mogelijkheden van de klant en de draagkracht van zijn omgeving.

Een netwerkbijeenkomst lijkt intensief en zal soms 's avonds moeten worden ingepland, maar levert dankzij de schat aan informatie en nieuwe contacten uiteindelijk een tijdswinst op.

'WOW, DIT WERKT ECHT...'

Katrien (36) heeft na een lange revalidatie de draad van het beroepsleven nog niet kunnen oppikken. Ze is afgestudeerd als psychologe, maar heeft de laatste jaren niet in die hoedanigheid kunnen werken. Daar ligt nu ook haar twijfel: wil ze opnieuw aan de slag gaan als gezinstherapeute, of toch als teleconsulente bij een privébedrijf?

In het kader van Support@Work worden een aantal mensen uit haar netwerk samengebracht voor een informele, creatieve brainstorm over haar toekomst. Katrien krijgt alle vrijheid: zij beslist hoe, waar, wanneer en met wie. Ze nodigt haar beste vriendin uit, een vriend en een vriendin uit haar studietijd en een ex-collega. Ze voorziet quiches en drankjes en zorgt op die manier voor een gezellige ontmoeting.

De brainstorm, die meer dan 2 uur duurt, levert heel wat informatie op die Katrien verder kan helpen. Haar persoonlijke netwerk ziet haar duidelijk veeleer aan de slag gaan als psychologe dan als teleconsulente, omdat ze graag met kinderen en jongeren werkt. Dit opent Katrien de ogen. Het sterkt haar en neemt een deel van de twijfel weg. Vandaag zoekt Katrien met de hulp van ACT-Désiron naar de geschikte manier om opnieuw aan de slag te gaan.

Een netwerk bestaat uit mensen die de kwaliteiten van de klant vrij goed kennen en die daarom een zinvolle inschatting kunnen maken van de verdere carrière-mogelijkheden. Wanneer het netwerk van je klant bevestigt waar hij zelf goed in denkt te zijn, kan dit een boost geven aan zijn zelfvertrouwen.

3.2.2 De vragenlijst

Een andere manier om het netwerk van de klant te betrekken, is een opdracht waarbij je jouw klant zelf zijn netwerk laat betrekken. Als begeleider ontmoet je het netwerk niet.

Je laat de klant een vragenlijst invullen die meer duidelijkheid moet scheppen over zijn sterke en minder sterke punten en over de dingen die hij graag zou doen.

Je vraagt de klant ook om een aangepaste versie van de lijst te laten invullen door twee of meer mensen uit zijn omgeving, mensen die hem goed kennen.

Op die manier krijg je als begeleider veel informatie in ruil voor een relatief beperkte inspanning.

Deze oefening kan uiteenlopende effecten hebben:

- De klant heeft zelf weinig inzicht in zijn mogelijkheden en beperkingen, maar door het bevragen van andere mensen krijg je een duidelijker beeld van zijn reële situatie.
- De klant wordt versterkt (bevestiging van de talenten die hij heeft).
- Ook wanneer de ingevulde profielen niet met elkaar overeenstemmen, kan dit helpen om de puzzel vollediger te maken en de klant een nieuw inzicht te bezorgen.
- Tegenstrijdige ideeën over de mogelijkheden van de klant komen aan het licht, nu de omgeving de gelegenheid krijgt mee te denken.

Voorbeelden van zulke vragenlijsten vind je op de volgende pagina's. De eerste lijst wordt ingevuld door de klant zelf, de tweede door mensen uit zijn omgeving.

WAT WEET JE OVER JEZELF?

Door het beantwoorden van deze 6 vragen krijg je een beter inzicht in de combinatie 'mezelf en werk'.

Je staat op een ochtend op en je mag die dag doen wat je maar wil.
Hoe zou die dag er dan uitzien?

Wat zie je jezelf van werk doen en
welke eigenschappen van jezelf zou je daarvoor gebruiken?

Wie kent jou het beste?
Schrijf de namen op van 3 mensen en waarom je voor hen gekozen hebt.

Waar ben je goed in? Wat kan je goed?
Dat kunnen eigenschappen zijn of iets anders.

Wat kan de GTB-begeleiding voor jou doen?

Waar heb je moeite mee als je terug moet gaan werken?

Hoe kan jij daarbij helpen?

WAT WEET JE OVER...?

Door het beantwoorden van deze 6 vragen help je ons een beter inzicht te krijgen in de combinatie '..... en werk'.

Waar is graag mee bezig?

Waar moet een werkgever rekening mee houden bij ?

Welk soort werk zie jij doen?

Schrijf 3 namen op van mensen die je kent via

Wat zijn de sterke punten van
Dat kunnen eigenschappen zijn of iets anders.

Hoe kan jij betrokken zijn bij de zoektocht naar werk van ?

Ook tijdens de bemiddelingsfase kan je het netwerk op tal van manieren betrekken:

- een gesprek met een ex-werkgever of andere contacten uit het netwerk (met het oog op het vinden van mogelijkheden, uitbreiden van het netwerk);
- contacten aanspreken in je hoedanigheid van GTB-begeleider;
- geëngageerde werkgevers in het netwerk van de klant informeren over ondersteuningsmogelijkheden en hen begeleiden bij aanwerving.

Het persoonlijk netwerk betrekken in een bemiddeling is niet ongewoon. Iedereen die werk zoekt, spreekt daarover met mensen in zijn omgeving. Ook bij mensen die wat verder van de arbeidsmarkt af staan, is het belangrijk de brug te slaan tussen het persoonlijke en het professionele netwerk, met als doel werk te vinden. In de voorbeelden die aan de basis van dit werkschrift liggen, vond men effectief werk via het persoonlijk netwerk. Als begeleider kun je in dat proces een bemiddelende rol spelen.

Je kan de klant helpen en zo de drempel voor hem verlagen om zelf mogelijkheden in het eigen netwerk te onderzoeken. Ook sociale netwerksites en digitale media kunnen worden ingeschakeld. Via Facebook kan je bijvoorbeeld vragen of iemand in het netwerk weet heeft van openstaande vacatures. Mensen in het netwerk kunnen die oproep ook verder verspreiden. Hetzelfde kan je doen via LinkedIn of Twitter. Een simpele vraag als 'Kennen jullie iemand die werk voor mij heeft?' kan al snel leiden tot verrassende, positieve reacties.

'EN JA HOOR! EEN WONDER GESCHIEDDE!'

Karen (25) volgt via afstandsonderwijs de bacheloropleiding Sociaal Werk. Voor die opleiding moet ze op zoek naar een stageplaats. Maar dat blijkt niet evident. Karen liep bij de geboorte een hersenletsel op door een gebrek aan zuurstof. De functiebeperking die ze hierdoor opliep, zorgt voor heel wat vooroordelen en hindernissen. Maar Karen zet door.

Via een Facebookvriend komt ze in contact met Sofie, die toevallig op zoek is

naar een stagiair met een opleiding in een sociale richting. Sofie werkt voor een bemiddelingskantoor en is gespecialiseerd in duurzame arbeidsontwikkeling. Voor de bewuste stageplaats blijkt een arbeidshandicap zelfs een meerwaarde te zijn. Karen krijgt de stageplaats toegewezen en werkt vandaag aan de zijde van Sofie. Een win-winsituatie voor beide partijen. Of hoe sociale media een boeiende aanvulling kunnen zijn op het bestaande netwerk van een klant.

Zoals we eerder al hebben opgemerkt, is het belangrijk om trouw te blijven aan jouw eigen stijl van begeleiden. Stel jezelf de volgende vragen:

- Wat wil ik wel of niet doen met het netwerk van mijn klant?
- Wanneer wil ik het netwerk van mijn klant betrekken?
- Hoe situeer ik mezelf als begeleider binnen die manier van werken en wat onthoud ik ervan?

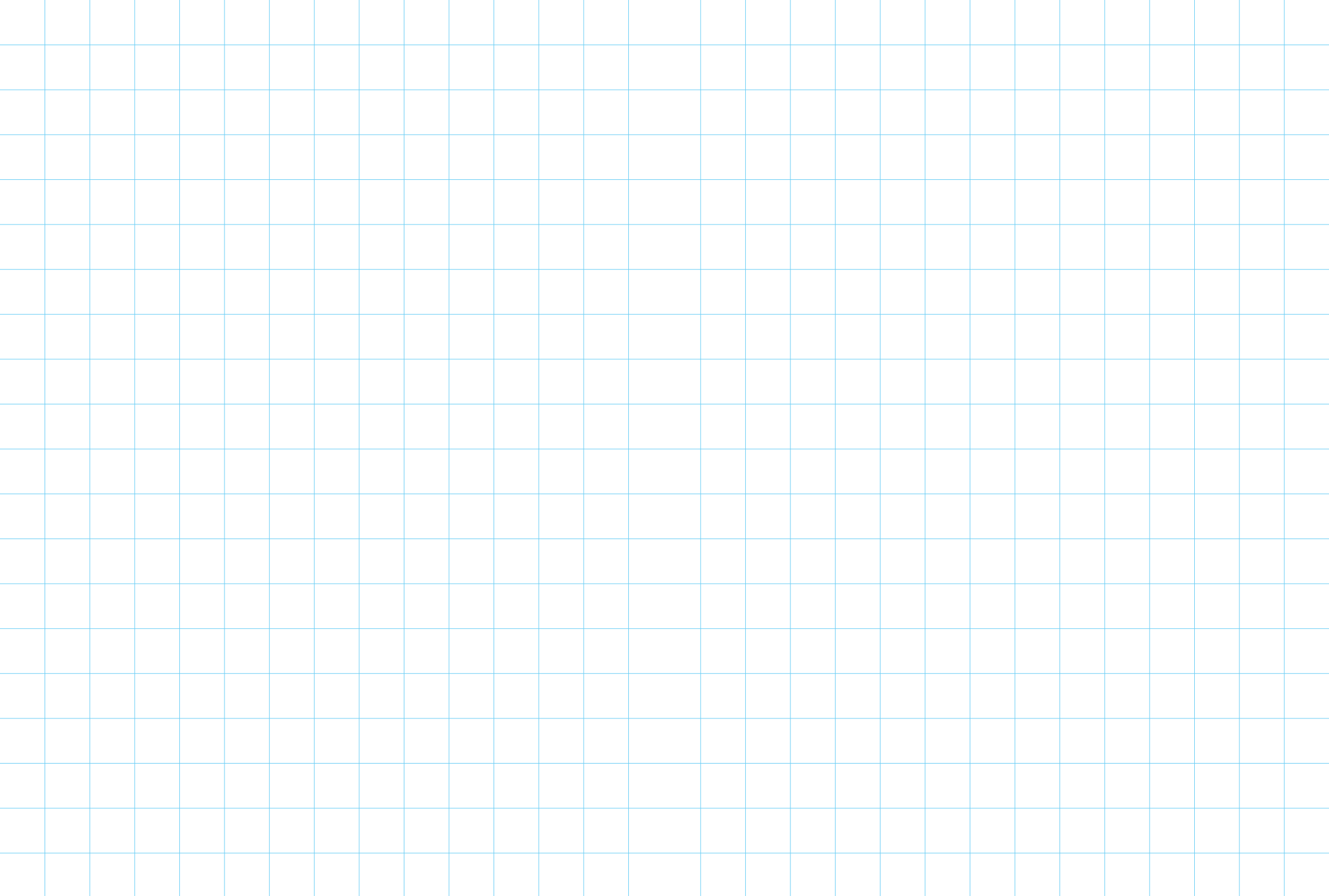
Beschouw de hoger beschreven methoden als een bron van inspiratie. Het persoonlijke en professionele netwerk wordt sowieso al ingeschakeld, al gebeurt dit vaak nog toevallig.

In feite zou het vanzelfsprekend moeten zijn dat je als begeleider het netwerk van de klant leert kennen, dat je het gebruikt en koppelt aan het professionele netwerk, zowel binnen als buiten de begeleiding.

Zoek voor jezelf een goede manier om bij elke klant vanuit een bewuste netwerkreflex na te denken over de mogelijkheden van zijn persoonlijke netwerk. Als begeleider maak je gebruik van alle beschikbare mogelijkheden – dus ook het netwerk – om de klant zo doeltreffend mogelijk te begeleiden naar duurzame tewerkstelling.

Enkele tips:

- Kies de manier die bij jou past.
- Overbelast jezelf niet, doe het op een eenvoudige manier.
- Het netwerk betrekken is een alternatieve inbreng in je begeleiding, geen vastomlijnde methodiek.
- Gebruik het netwerk in het voordeel van jezelf en de klant.
- Inspireer de klant en inspireer jezelf.



4.

Achtergrond

Aan de basis van het werken met het netwerk van klanten door vzw Rondpunt liggen twee positieve verhalen uit de lotgenotenwerking Over-hoop (voor families van jonge verkeersslachtoffers), verhalen van jongeren die een blijvend letsel opliepen bij een verkeersongeval. Na jarenlange begeleiding zonder resultaat vonden zij uiteindelijk een job via hun persoonlijk netwerk.

Uit een rondvraag van de vzw Rondpunt bij verkeersslachtoffers en hun families bleek dat het persoonlijk netwerk een belangrijke rol speelt bij de professionele re-integratie, of anders gezegd, bij het vinden en behouden van een job.

Tegelijk werd aan werkbegeleiders gevraagd in welke mate zij contact hadden met het netwerk van hun klanten. Daaruit bleek dat enkel de professionele contacten van klanten soms betrokken werden bij een begeleiding, maar dat er met familieleden, vrienden en kennissen zo goed als geen contact was. Meer nog, er bleek zelfs een zekere weerstand te bestaan, enerzijds als gevolg van een aantal minder goede ervaringen met het netwerk van klanten, anderzijds vanuit de – doorgaans terecht – overtuiging dat de klant en niet diens persoonlijk netwerk bij de begeleiding centraal moet staan.

Geïnspireerd en uitgedaagd door deze bevindingen diende de vzw Rondpunt een project in bij het Europees Sociaal Fonds om het professionele en persoonlijke netwerk van klanten in werkbegeleiding aan elkaar te koppelen. Zo zijn we ervaringen uit andere landen en sectoren gaan verzamelen.

4.1 Historische ontwikkeling

Aandacht voor het persoonlijke netwerk van de klant is niet nieuw. Al in de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw begreep men dat de verbeterde zorg voor mensen met een handicap of beperking en de toegenomen professionele begeleiding ook een keerzijde hadden: soms ontwrichtte die omkadering de natuurlijke ondersteuningssystemen van de mensen in kwestie.

Voorals in Amerika woedde een levendig debat over het stimuleren van ‘natural support’ bij de ondersteuning van mensen met een handicap of beperking. In een artikel uit 1977 schrijft Frank Baker over de wisselwerking tussen professionele en natuurlijke ondersteuningssystemen en geeft hij aan dat het belang van ‘natuurlijke ondersteuning’ niet onderschat mag worden. In de jaren tachtig en negentig werd ‘natural support’ bewust ingezet bij verschillende Amerikaanse projecten voor

werkzoekenden met een arbeidshandicap, bijvoorbeeld in de overgang van school naar werk. Ook nu krijgen natuurlijke ondersteuningssystemen heel wat aandacht in een reeks nieuwe initiatieven.

Op basis van zulke Amerikaanse ideeën, deels aangevuld met gedachtegoed van de Nieuw-Zeelandse Maori, is er de jongste tien jaar ook in Vlaanderen en Nederland steeds meer aandacht voor natuurlijker manieren van ondersteuning. Eerder in dit werkschrift verwezen we al naar ‘person driven planning’, een methodiek waarbij men al bij de start van de begeleiding verkent welke mogelijkheden de dichte omgeving van de klant te bieden heeft.

Vooraf in de pleegzorg werden veel ideeën verzameld en uitgewisseld, de zogenaamde ‘Sociale Netwerk Strategieën’. In Nederland speelde Riet Portengen op dat vlak een belangrijke voortrekkersrol. Op basis van haar jarenlange ervaring met het begeleiden van gezinnen schreef zij in 2004 het boek ‘Dichter bij huis’, over netwerkpleegzorg. Maar niet alleen in de pleegzorg kende het idee van het sociale netwerk een groeiend belang; dit was ook het geval binnen andere vormen van hulpverlening.

Voorbeelden van toepassingen van Sociale Netwerk Strategieën in Vlaanderen zijn de ‘Eigen Kracht-conferenties’ (www.eigen-kracht.be), de familienetwerkberaden in de pleegzorg, en de activiteiten van de vzw Plan. Die laatste ondersteunt al 10 jaar netwerkgroepen in heel Vlaanderen met hun opstart en werking. Hun ervaringen hebben ook binnen het project Support@work voor zeer waardevolle expertise gezorgd. Verder zijn ook diensten die in het kader van de nieuwe wetgeving rond Ondersteuningsplannen activiteiten uitvoeren, sterk gemotiveerd om de kracht van het netwerk van klanten een waardevolle plaats te geven binnen hun begeleiding.

In Nederland kwam er een extra stimulans om het netwerk van klanten te betrekken in zorg- en hulpverleningssituaties dankzij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Daarin wordt de directe omgeving van zorgbehoevenden als een belangrijke en verantwoordelijke factor in hun ondersteuning beschouwd. Voor een aantal professionals vormde dit de aanleiding om rond het werken met het netwerk van klanten specifieke methoden te ontwikkelen. Ook het boek ‘Sterk met een vitaal netwerk’ van Maria Scheffers is daaruit ontstaan en vormde voor dit werkschrift een belangrijke bron van inspiratie. Ook in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verscheen in 2008 de handleiding ‘Een sterk sociaal netwerk!’. Daarin worden uitkomsten van intensieve praktijktrajecten gebundeld en vertaald naar een stappenplan om met klanten en hun netwerken te werken.

In Vlaanderen verscheen in 2009 bij Politea het inspirerende boekje ‘Het ecogram’ van Stef Herman, waarin de auteur uitgebreid ingaat op het in kaart brengen van sociale netwerken vanuit het ecologisch denkkader.

Wij gebruikten in ons project echter geen gestandaardiseerde ecogrammen of ecokaarten. De belangrijkste reden daarvoor is dat veel van de theorieën en methoden ontwikkeld werden voor de welzijnssector en we echt wilden verkennen in welke mate deze toepasbaar waren bij begeleiding naar werk. We lieten het aan de inspiratie van de begeleiders en werkbemiddelaars om op hun eigen manier het netwerk van klanten in kaart te brengen. De resultaten daarvan mogen gezien worden.

Wat voor de vzw Rondpunt begon als een individuele ervaring van verkeersslachtoffers in hun zoektocht naar werk, groeide dankzij het verdiepen en bestuderen van de Sociale Netwerk Strategieën geleidelijk uit tot een theorie die we in de praktijk van begeleiding naar werk wilden toepassen. Om dat te bereiken, was het nodig ook binnen de werkbegeleiding te vragen naar ervaringen rond werken met het netwerk van klanten.

4.2 Onze praktijk vandaag

Op de vraag of ze het persoonlijk netwerk van klanten soms betrokken in hun begeleiding antwoordde de meerderheid van de GTB- en VDAB-begeleiders negatief. Toch is dit geen zwart-witverhaal.

De vraag ‘Welke mensen zijn er betrokken bij de begeleiding van klanten?’ leverde al andere antwoorden op. Daaruit konden we het volgende besluiten:

- Er zijn regelmatig contacten met het professioneel netwerk van klanten, vooral in activeringsbegeleiding en -bemiddeling.
- Naar aanleiding van crises en probleemsituaties worden soms ‘ronde tafels’ georganiseerd met zowel de professionele als persoonlijke contacten van de klant. Een GTB-begeleider of thuisbegeleider kan daarbij de initiator zijn.
- Er wordt weleens contact opgenomen met het persoonlijk netwerk van klanten. Het betreft dan vaak de doelgroep klanten met psychische problemen en/of klantsituaties waarin bijvoorbeeld ouders met instemming van hun kind veel zorg op zich nemen.

Werken met het netwerk van klanten is dus ook binnen GTB-begeleiding niet helemaal nieuw. Maar de filosofie achter Sociale Netwerk Strategieën vraagt om een positievere en sterkere insteek. We moeten geloven in deze uitdaging, en de kracht van de klant en zijn netwerk maximaal durven inzetten.

4.3 Ervaringen in het project Support@work

In Support@work startten we met het idee om netwerkbijeenkomsten te organiseren waarop zowel mensen uit het persoonlijk als het professioneel netwerk aanwezig zouden zijn. Klanten konden zich melden bij de vzw Rondpunt en gingen onder begeleiding van de netwerkcoach aan de slag met hun netwerk. Voor slechts drie op de tien klanten bleek het organiseren van een netwerkbijeenkomst een goede piste, die tot positieve ervaringen leidde. Voorbeelden daarvan vind je in dit werkschrift. Bij de andere klanten werd het netwerk op een andere manier betrokken. Eén van hen vond snel werk door een vriendin te benaderen (zie p. 23).

Klanten die zich niet opgaven voor een netwerkbijeenkomst, hadden daarvoor verschillende redenen:

- te bedreigend
- te belastend voor hun netwerk
- geen meerwaarde
- praktisch niet te organiseren

En toch... alleen al door de vraag te stellen, zetten we iets in gang. Klanten gingen nadenken welke rol mensen uit hun omgeving eventueel kunnen spelen in hun zoektocht naar werk. Voor de meesten bleek dat zelfs genoeg om nieuwe en andere stappen te zetten op weg naar werk.

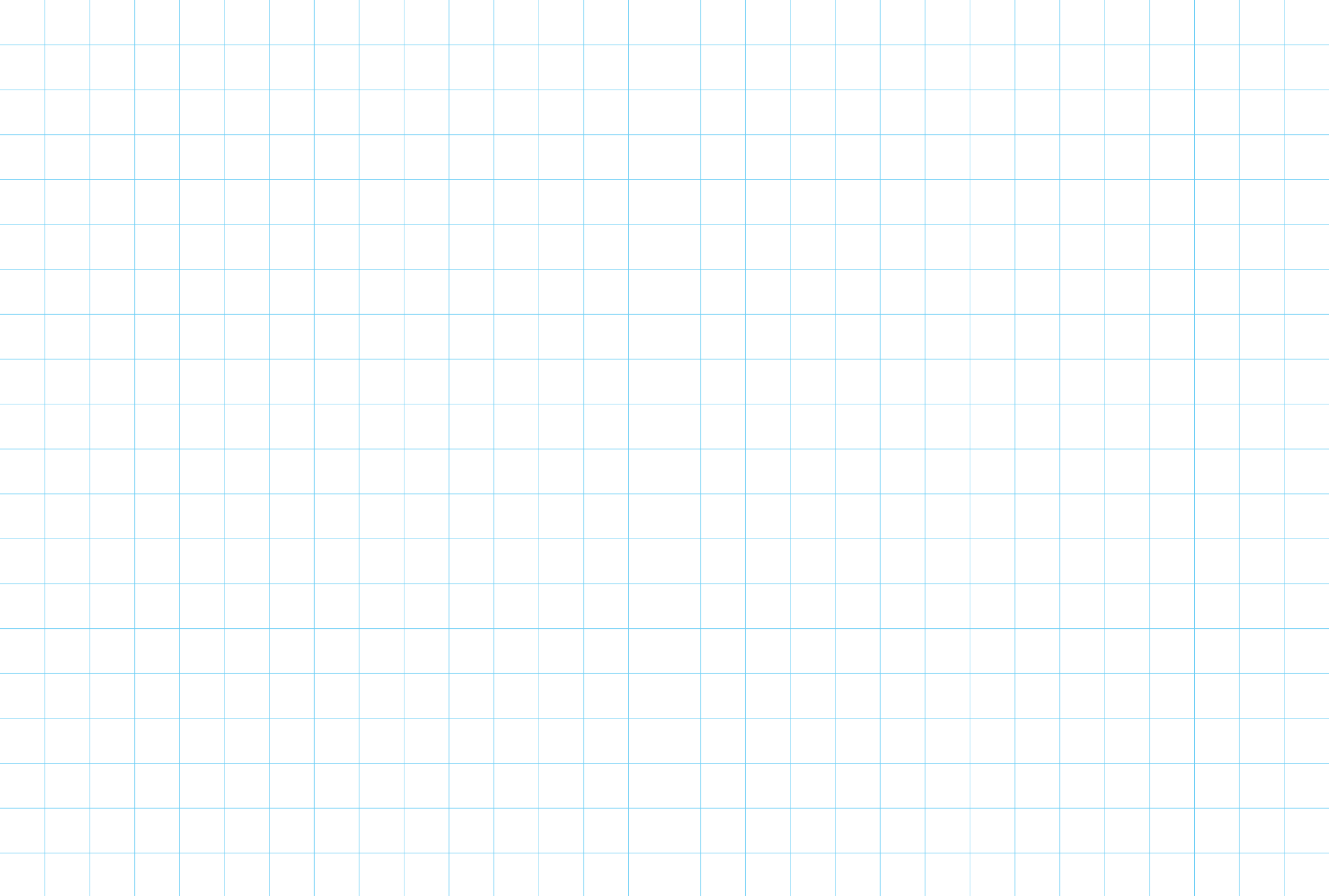
Tegelijk constateerden we dat we ons doel om het persoonlijk en professioneel netwerk van klanten met elkaar in contact te brengen, om beiden te versterken, nog niet hadden bereikt. Dus gingen we op zoek naar een nauwere aansluiting met het professioneel netwerk: de professionals die mensen begeleiden bij het zoeken van een nieuwe job.

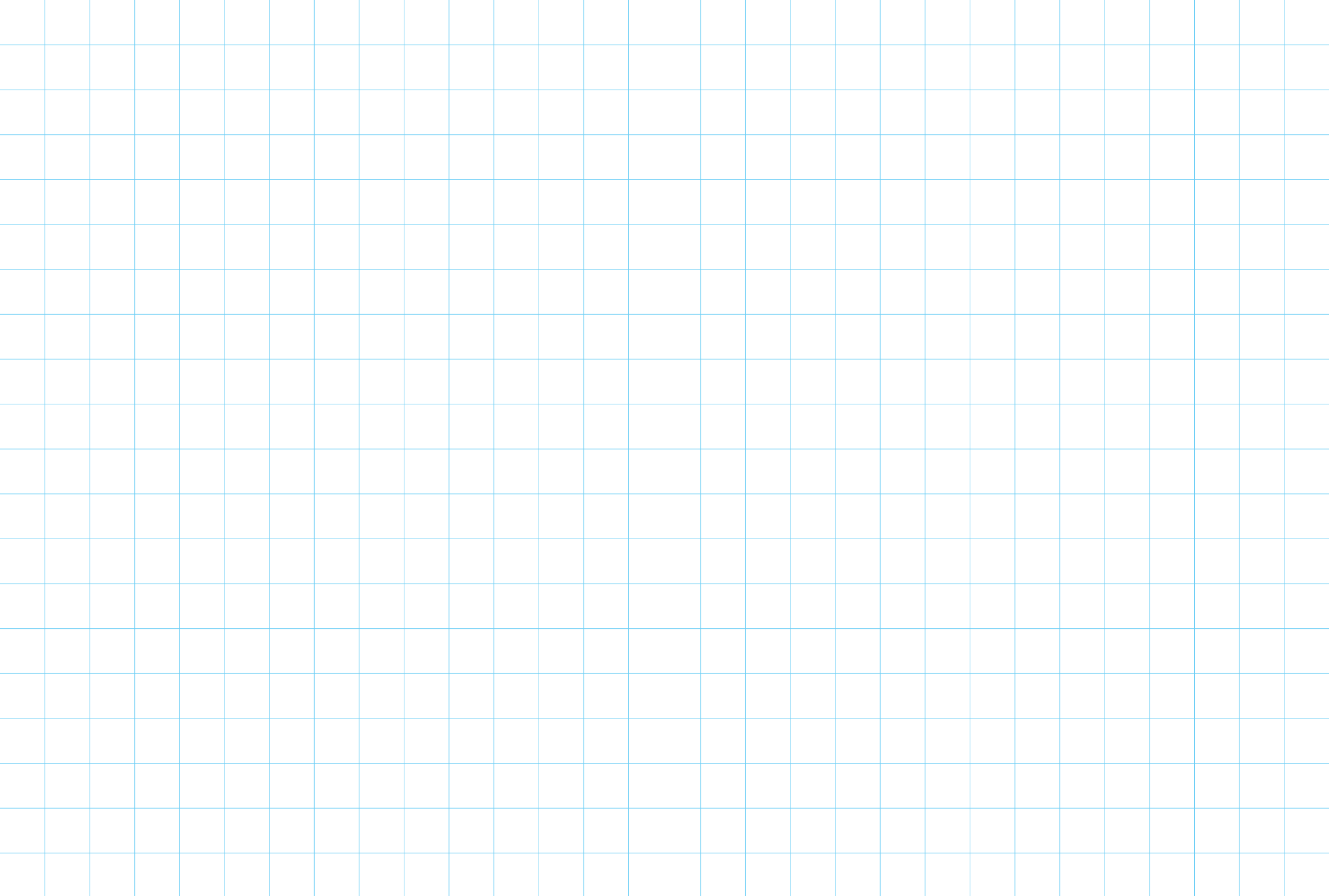
4.4 Naar een integrale benadering

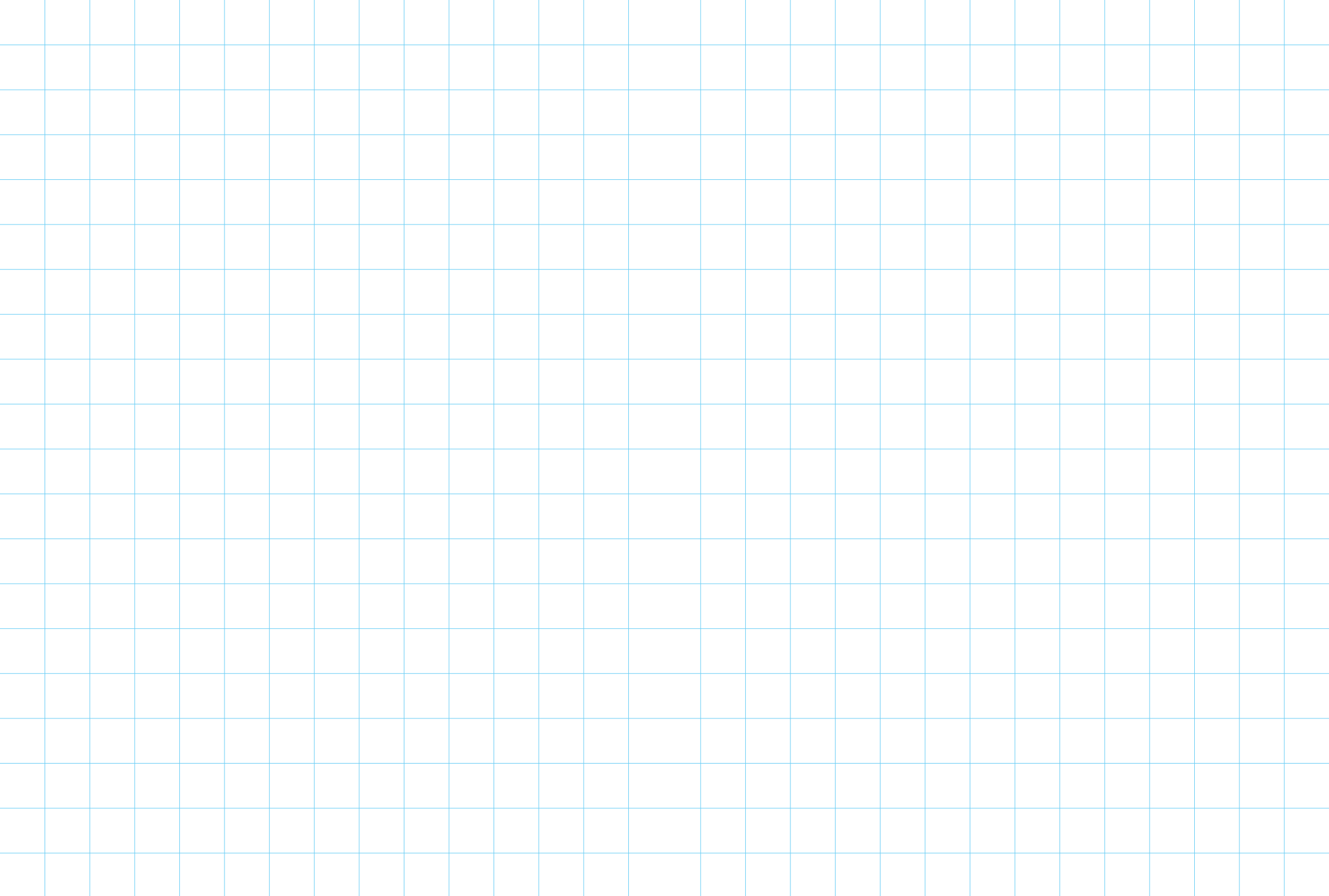
In de tweede helft van de testfase van het project Support@work zocht de vzw Rondpunt daarom opnieuw contact met VDAB- en GTB-begeleiders om het werken met het netwerk van klanten onder de aandacht te brengen. Dat leidde tot het organiseren van de GTB-inspiratiedag 'Werk met je netwerk'. Bedoeling van die dag was GTB-begeleiders te laten reflecteren over de rol van het netwerk van klanten en hen concrete instrumenten aan te reiken om met dat netwerk aan de slag te gaan.

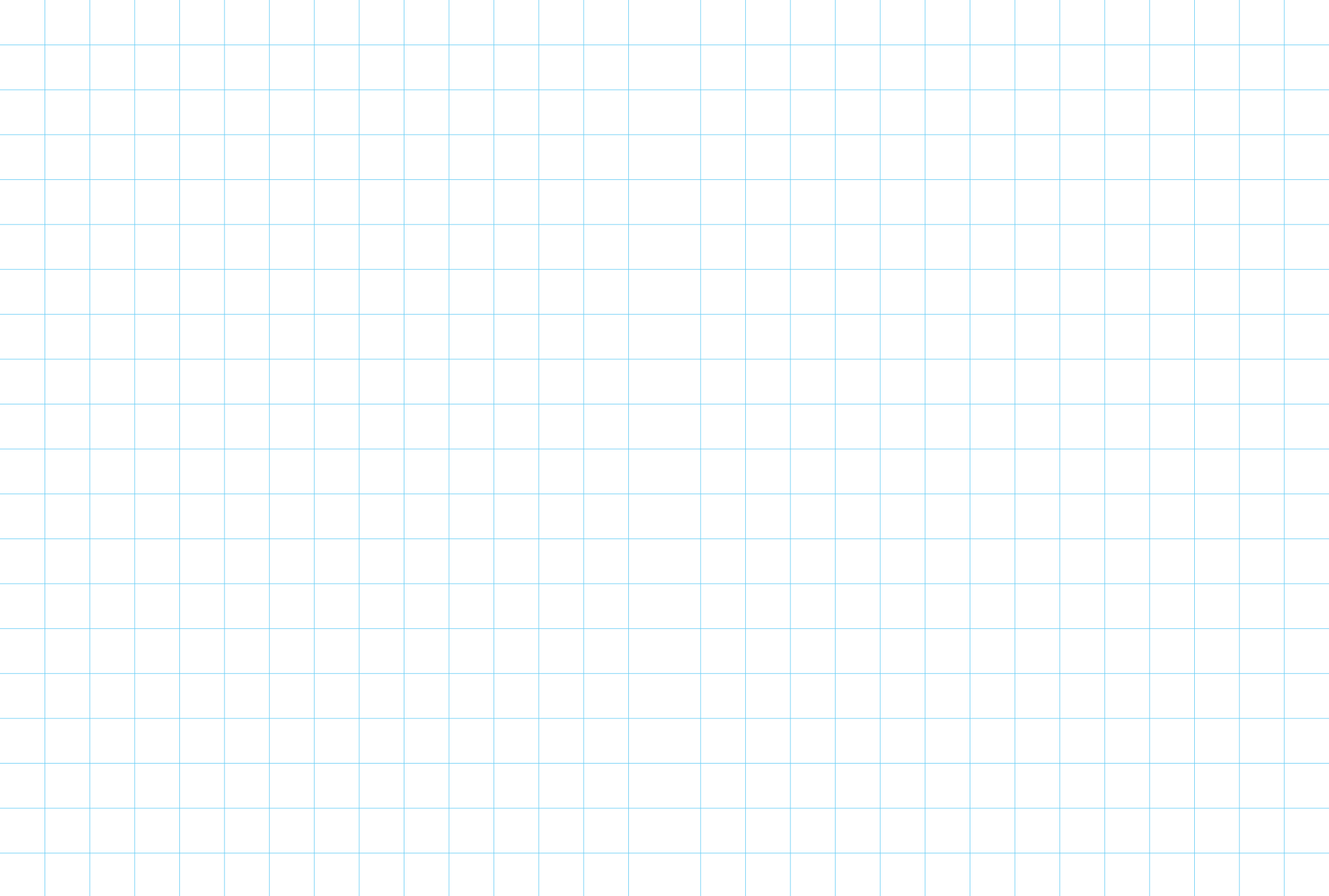
Na de inspiratiedag ging een aantal GTB-begeleiders het werken met het netwerk van klanten 'testen' in hun begeleiding. Dat leverde zeer positieve resultaten op. Het netwerkperspectief bleek een heel nieuwe wending te geven aan hun begeleiding en er werd een aantal instrumenten uitgewerkt om het netwerk van klanten in kaart te brengen. De kracht van 'werken met je netwerk' werd vooral als positief ervaren in de eenvoudige toepassing binnen een regulier begeleidingstraject: het kost geen extra tijd van begeleiders en het levert veel op.

We hopen dat nog veel professionals dit voorbeeld zullen volgen; dat ze op basis van de hierboven beschreven ervaringen de kracht van het netwerk gaan ontdekken, waarderen en inzetten in de zoektocht van hun klanten naar een job die hen op professioneel vlak gelukkig maakt!









Rondpunt

Een verkeersongeval ...

Overkomt je niet, totdat het je wel overkomt

Zet je leven op zijn kop

Confronteert je met grote en kleine zorgen

Brengt je in een wereld van onzekerheid

Geeft je een drive om nieuwe verkeersongevallen te voorkomen

Jaarlijks raken in Vlaanderen zowat 30.000 mensen betrokken in een verkeersongeval. Na zo'n gebeurtenis kun je wel een bondgenoot gebruiken. De vzw Rondpunt neemt die rol op.

Rondpunt stimuleert iedereen om op een respectvolle manier om te gaan met mensen die rechtstreeks betrokken raakten bij een verkeersongeval, want een respectvolle omgang kan in hun leven het verschil maken. We bouwen aan een community rond onze doelgroep, die in wezen de hele samenleving omvat.

Rondpunt verstrekt toegankelijke informatie via haar website, verleent advies aan professionals en bedrijven en bekleedt voor individuele slachtoffers een ombudsfunctie. Rondpunt versterkt de stem van haar doelgroep naar professionele hulpverleners, naar het beleid en naar het brede publiek.

Literatuur

- BAKER, FRANK, *The interface between professional and natural support systems*, Clinic Social Work Journal 1977, Volume 5, Issue 2, p. 139-148.
- BOUWEN, GRIET en MYRIELLE MEEUS, *Vuur werkt: met talent toekomst maken*, p. 79-83.
- HERMAN, STEF, *Het ecogram*, Politea 2009.
- PORTENGEN, RIET, *Dichter bij huis*, NIZW Utrecht 2004.
- SANNEN, LEEN en TINNE VAN REGENMORTEL, (2011), *Krachtgerichte, integrale trajectbegeleidingen voor werkzoekenden in armoede*, HIVA, Leuven p. 15-18.
- SCHEFFERS, Maria (2010) *Sterk met een vitaal netwerk, empowerment en de sociale netwerkmethodiek*. Coutinho, Bussum.
- VANDELANOTTE, GEERTRUI en MARTINE BOONE (2008) *Beter Anders, een pleidooi voor persoonlijke toekomstplanning*, Gent, uitgegeven in eigen beheer door vzw Plan.
- Over Eigen-Krachtconferenties: www.eigen-kracht.be
- www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Een%20sterk%20sociaal%20netwerk%20%5BMOV-315033-0.2%5D.pdf
- http://interwork.sdsu.edu/sp/presentation/takecharge/TakeCharge_PersoneDrivenPlanning/player.html

Colofon

Eerste druk: maart 2014, in de reeks werkschriften

Auteur: Pieter Sergooris & Gerdine Westland, vzw Rondpunt, www.rondpunt.be

Eindredactie: Lode Demetter

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

Vormgeving en omslagontwerp: Sharon Neiryndck voor Handelsreizigers in Ideeën

ISBN/EAN: 9789081348782

NUR-omschrijving: Mens en maatschappij algemeen

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

Alle rechten voorbehouden

Dit werkschrift kwam tot stand in samenwerking met heel wat partners. In de eerste plaats danken we het Europees Sociaal Fonds voor de financiële steun. Verder danken we de vele professionals die samen met ons wilden zoeken naar de kracht van het netwerk van klanten bij de begeleiding naar werk. We denken daarbij met name aan de leden van de expertengroep, die meedachten en feedback gaven gedurende het project Support@work:

Katrien Bruyninx (Prevent); Sabine Cocquyt (Over-hoop); Sigrid De Bie (Jobkanaal); Veronique De Broeck (Prevent); Sarah De Floor (Vlaams Patiënten Platform); Hugot Désiron (ACT-Désiron); Katleen De Win (GOB, De Ploeg); Lieve Franssen (GTB); Leen Heyvaert (VDAB); Etienne Laurent (CM); Stefaan Peirsman (ACV); Wendy Ranschaert (VDAB); Geertrui Van de Lanotte (Plan VZW); Jos Wouters (Gebruikersoverleg Handicap en Arbeid)

Onze dank gaat ook uit naar de gesprekspartners binnen GTB, die ons de kans gaven begeleiders te inspireren. Dank ook aan die begeleiders, want zij waren het die aan de slag gingen om in de praktijk te ontdekken wat het netwerk van klanten kan betekenen, en hun ervaringen met ons deelden:

Tinne Steeman; Marc Docx; Sandra Binck; Bi Verbraecken; Anja Meeusen; Agnes Van Nimmen; Valérie Gerard; Ria van Gucht; Eveline Theunissen

In de zoektocht naar tewerkstelling kunnen ook familie, vrienden en kennissen van onze klanten een belangrijke rol spelen. De verschillende mogelijkheden om dit netwerk in te schakelen, staan centraal in dit zesde werkschrift.

De ideeën en methoden in 'Net-werkt' gaan terug op de ervaringen van verkeersslachtoffers die (opnieuw) werk vonden via hun persoonlijk netwerk, maar vormen ook een nuttige bron van inspiratie bij de trajectbegeleiding van andere personen die door een handicap of beperking moeilijk de weg naar de arbeidsmarkt vinden.

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!
- werkschrift 6: Net-werkt



RONDPUNT
JE BONDGENOOT NA EEN
VERKEERSONGEVAL



ESF ★ ★

prevent:

Met steun van de
Vlaamse overheid

VDAB

samen sterk voor werk

gtb.
gespecialiseerde
trajectbegeleiding
en -begeleiding