

# Jobcoaching door vrijwilligers: hoe en waarom?

OVER NIEUWKOMERS,  
DE BRUG NAAR WERK  
EN DE PIJLERS ERONDER

inspiratie  
gids

## Leeswijzer

Deze inspiratiegids is opgebouwd volgens een vernauwende logica, vanuit het maatschappelijke kader tot het functioneren van vrijwillige jobcoaches daarin.

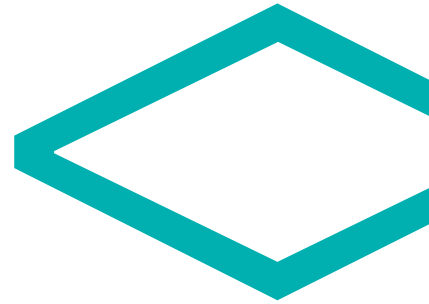
In het eerste deel brengen we **het brede verhaal** van de moeilijke toegang tot jobs, de verschillende spelers en de plaats van de vrijwillige jobcoaches hierin (*Hoofdstuk 1: Over nieuwkomers, de brug naar werk en de pijlers eronder*).

Daarna sommen we kort de **noden** op waarop de nieuwkomers en de bedrijven ons hebben gewezen. We doorspekken dit met concrete voorbeelden die onze jobcoaches aangaven en de missing links die we ervoeren (*Hoofdstuk 2: Wat nieuwkomers en bedrijven nodig hebben*).

In het derde, meest lijvige deel zoomen we in op de **jobcoaches** zelf. We geven de context en cijfers mee over het inzetten van onze jobcoaches. We gaan dieper in op hun takenpakket, noden, skills en motivatie (*Hoofdstuk 3: Jobcoaching door vrijwilligers: hoe gaat dat?*).

In deze laatste twee hoofdstukken verwerken we **negen concrete verhalen**, waarin we nieuwkomers, werkgevers en jobcoaches aan het woord laten.

Tot slot vertalen we de ervaringen en noden in een aantal **aanbevelingen** (*Hoofdstuk 4: Aanbevelingen*).



## Voorwoord

Werk is een belangrijke sleutel voor maatschappelijke inclusie. Een gewenste job zorgt niet alleen voor een inkomen, maar ook voor een identiteit en levenskwaliteit.

In economisch opzicht doen onze bedrijven het goed, maar ze blijven erg ontoegankelijk voor nieuwkomers en mensen met een migratieachtergrond. Volgens de cijfers zijn deze mensen op onze arbeidsmarkt slechter af dan in om het even welk ander EU-land. Wij geloven dat dit anders kan én moet. Dat je talenten en motivatie moeten bepalen of en waar je werkt, en niet je huidskleur of je moedertaal. En dat iedereen hierbij iets te winnen heeft.

Verskillende spelers op onze arbeidsmarkt zijn op zoek naar waar het fout loopt en wat eraan kan worden gedaan. Het gebeurt steeds vaker dat **vrijwilligers** werkzoekende nieuwkomers leren kennen en ze onder de noemer van buddy, mentor of jobcoach ondersteunen in de zoektocht naar werk. Het is duidelijk dat vrijwilligers als tussenpersonen een antwoord kunnen bieden op de noden van zowel nieuwkomers en bedrijven.

Maar dit gaat gepaard met vragen. Welke taken kan een vrijwilliger op zich nemen en welke niet? Waar zitten de leemtes in de bestaande arbeidsbemiddeling en wie vult die op? Over welke troeven moet een vrijwilliger beschikken om het verschil te maken?

We gingen op zoek naar antwoorden en trokken het terrein op met een klein, maar toegewijd team van twintig vrijwilligers: jobcoaches. We lieten ons inspireren door de organisaties VluchtelingenWerk Nederland en Senior Experts Service Duitsland, die sinds enkele jaren honderden vrijwilligers inzetten. VDAB was bereid om mee te onderzoeken waar en hoe de vrijwilligers een meerwaarde zijn. Onze jobcoaches waren gedurende anderhalf jaar actief op diverse plekken in Vlaanderen en Brussel en ondersteunden in die periode zo'n negentig nieuwkomers. Dit leverde een schat aan ervaringen en verhalen op, die meer inzicht bieden in de zoektocht naar oplossingen.

In deze gids delen we **de ervaringen van de betrokkenen** en we plaatsen ze in het grotere geheel van een arbeidsmarkt onder spanning. We beperken ons niet enkel tot het verhaal van de jobcoaches, want zij werken niet alleen. Ze interageren met alle betrokkenen, die **elk een deel van de oplossing in zich dragen: de nieuwkomers en bedrijven zelf, en de overheid**. Wie het louter over de vrijwilligers heeft, vertelt slechts een deel van het verhaal.

We hopen iedereen die hierbij betrokken is te inspireren, en meer in het bijzonder organisaties, bedrijven en besturen die op zoek zijn naar manieren om hun rol zo goed mogelijk te vervullen.

Deze inspiratiegids is gebaseerd op ervaringen en verhalen, die onvermijdelijk gekleurd zijn door de bril waardoor de betrokkene kijkt. Diepgaand onderzoek en de verzameling van gegevens over een langere periode is nodig om een helder zicht te krijgen op de impact van vrijwilligers. Hoe we als samenleving invulling geven aan de inclusie van zij die hier nieuw zijn, is een werk dat gebaseerd is op alsmaar groeiend inzicht. Herken je je niet in wat we meegeven in deze inspiratiegids, dan nodigen we je uit om dit te delen.

Maar laten we intussen wel luisteren naar de verhalen. Omdat mensen ze hebben meegemaakt. Ze zijn er blij of verdrietig om geworden. Ze kregen hoop of raakten ontmoedigd. Ze leggen de vinger op de wonde. Wie wil werken aan oplossingen moet bereid zijn om te luisteren naar hoe mensen dit beleven.

Veel leesplezier.

Vluchtelingenwerk Vlaanderen, 2019



# 1 OVER NIEUWKOMERS, DE BRUG NAAR WERK EN DE PIJLERS ERONDER 7

## 2 WAT NIEUWKOMERS EN BEDRIJVEN NODIG HEBBEN 13

### 1 Noden van de nieuwkomers 14

**OBAIDA 11**

**LUWAM 17**

### 2 Noden van bedrijven 19

**GOKHAN 18**

**EYASU 20**

### 3 Missing links 22

**ABDURRAHMAN 21**

**FAROUK 25**

**RUKET 26**

## 3 JOB COACHING DOOR VRIJWILLIGERS: HOE GAAT DAT? 29

### Facts & figures over de jobcoaches 30

#### 1 Takenpakket van de jobcoaches 34

**RASHA 38**

#### 2 Skills van de jobcoaches 39

#### 3 Noden van de jobcoaches 43

#### 4 Matching 48

**FATIMA 49**

## 4 AANBEVELINGEN 51

**uit  
smijter 61**

*The impact of mentoring and coaching programs for refugees and new comers employment, a brief comparative study of different approaches in Flanders.*





OVER NIEUWKOMERS,  
DE BRUG NAAR WERK  
EN DE PIJLERS ERONDER





Ons land is de slechtste leerling van de Europese klas als het gaat over de werkzaamheidsgraad van niet-EU burgers. Heel wat nieuwkomers hebben de nodige motivatie en talenten om hun leven opnieuw op te bouwen, maar slagen er niet of erg traag in om een duurzame job te vinden. Daarnaast hebben vele bedrijven moeite om hun vacatures ingevuld te krijgen en te houden.

Het discours waarbij uitsluitend de nieuwkomers met de vinger worden gewezen voor deze situatie, is feitelijk onjuist. Hun moeilijke toegang tot een gewenste job is de voorbije tien jaar niet verbeterd en daarvoor zijn er verschillende oorzaken.<sup>1</sup>

## De oorzaken

Enkele factoren gelden voor alle kansengroepen. Zo is er de lage mobiliteit op onze arbeidsmarkt (mensen veranderen gemiddeld gezien weinig van job) en de kieskeurigheid van werkgevers, doordat er weinig speelruimte is. De loonkosten zijn hoog en teamverantwoordelijken staan onder een constante druk om resultaten te halen. Nieuwe werknemers moeten zo snel mogelijk rendabel functioneren. Investeringsruimte voor opleiding en bijsturing is er vaak maar weinig. Daardoor wordt werken met mensen uit kansengroepen, waaronder anderstalige nieuwkomers, eerder als een belasting gezien en niet als een hulp.

Daarnaast ondervinden mensen van vreemde origine nog specifieke obstakels. De meestal beperkte kennis van het Nederlands en van de formele en informele gebruiken op onze arbeidsmarkt is een evident struikelblok voor nieuwkomers. Het blijkt ook moeilijk om buitenlandse diploma's en werkervaring te valideren. Daarnaast zijn ontbrekende randvoorwaarden, zoals een rijbewijs of een stabiele gezinsituatie en huisvesting, vaak een bijkomende handicap.

Maar dit verklaart niet alles. Ook discriminatie bemoeilijkt de toegang, en dat ontmoedigt mensen sterk. Er werd aangetoond dat mensen van vreemde origine minder kans maken om uitgenodigd te worden voor een sollicitatiegesprek dan autochtone kandidaten. Een betere opleiding vergroot weliswaar bij alle groepen de kans op de arbeidsmarkt, maar zelfs bij een gelijke scholing blijven er hardnekkige ongelijkheden tussen origines bestaan. Binnen de uitzendsector valt "off the record" te horen dat een deel van het cliënteel geen mensen met een andere moedertaal of huidskleur wenst. De concurrentiële druk leidt ertoe dat werkgevers dergelijke (onwettige) wensen inwilligen. En de vereiste van een perfecte kennis van het Nederlands voor een job waarin dit in feite niet nodig is, kan neerkomen op een verdoken vorm van discriminatie.

Tot slot moeten we onder ogen zien dat velen een duurzame maar moeilijk bereikbare job afwegen tegen een overlevingsgericht alternatief. Voor sommigen komt het slechter uit om een job zonder perspectieven en tegen een laag loon aan te nemen, omdat de sociale voordelen die gekoppeld zijn aan uitkeringen wegvallen. De verleiding van zwartwerk is dan ook groot.

## Arbeidsbemiddeling schiet te kort

Het is aan de arbeidsbemiddelaars om de hierboven opgesomde obstakels te helpen overwinnen. Uit de cijfers blijkt dat dit te weinig lukt. Nieuwkomers geven aan dat zowel de publieke als de commerciële arbeidsbemiddeling niet voldoende zijn aangepast aan hun noden. Bedrijven laten dan weer horen dat de kandidaten vaak onvoldoende gekwalificeerd zijn of niet voldoende efficiënt werken, of melden dat zij door

<sup>1</sup> Meer hierover in de Socio-economische monitoring: arbeidsmarkt en origine van UNIA en FOD W.A.S.O., 2017





cultuurverschillen de werkvloer ontregelen. Werkgevers hebben weinig handvaten in de omgang met een verkleurende werkvloer. Het wegvallen van het

EAD-beleid (Evenredige Arbeidsdeelname) en de vervanging door “Focus op talent” en de kmo-portefeuille als financieringsinstrument zorgen voor een verminderd engagement voor een structureel diversiteitsbeleid. De manier waarop we dit aanpakken moet dus veranderen.

### Brengt een jobcoach redding?

Een jobcoach is een vrijwillige medewerker die dient als schakel tussen de nieuwkomer, arbeidsbemiddelaars en werkgevers. Hij of zij ondersteunt de nieuwkomer op twee vlakken:

- het persoonlijke niveau: door een persoonlijke band op te bouwen kan hij/zij de nieuwkomer opvangen en ondersteunen in zijn/haar integratietraject.
- het structurele niveau: hij/zij positioneert zich als schakel in een keten van spelers die betrokken zijn in het arbeidsbemiddelingsproces. Dat kunnen zowel middenveldorganisaties zijn als VDAB of het OCMW, tot en met de werkgever zelf.

Verder in deze inspiratiegids volgt een overzicht van de noden die we opmerkten bij nieuwkomers en bedrijven. We komen tot de conclusie dat **een jobcoach de ideale speler is om enkele van deze noden in te vullen, maar dat je van een jobcoach geen mirakels mag verwachten**. De andere spelers, in het bijzonder de overheid, bepalen voor een groot stuk hoe groot de meerwaarde van een job-

coach kan zijn. Als een nieuwkomer, bijvoorbeeld op het gebied van taal, tegen onoverbrugbare obstakels aanloopt, zal een jobcoach op zich daar weinig aan kunnen veranderen. Maar er is altijd een persoonlijk niveau waar de jobcoach kan zorgen voor motivatie en hernieuwde moed.

Het inzetten van vrijwilligers naast de professionele begeleiders en bemiddelaars is een en-enverhaal. Zoals zal blijken uit enkele getuigenissen die we verder weergeven, is een goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals mogelijk en wenselijk. Zolang er maar wordt tegemoetgekomen aan de noden. Wie dat doet, is eigenlijk van ondergeschikt belang. We merken dat de overheidsspelers er niet in slagen om de noden voldoende in te vullen, en misschien is dit ook onmogelijk. Daarop wil deze inspiratiegids geen antwoord bieden. Wat we wel willen doen, is aantonen op welke noden een vrijwilliger kan inspelen en hoe hij/zij dat zo goed mogelijk kan doen.

De jobcoach heeft wel enkele troeven. De nadruk bij de publieke arbeidsbemiddelaar VDAB ligt op specialisering, opdeling in sectoren en digitalisering. Persoonlijke en toegewijde begeleiding van dichtbij gebeurt ook, maar niet voldoende. Vrijwilligers daarentegen kunnen deze broodnodige toegewijde, generalistische ondersteuning wel bieden. In een ideale wereld zijn vrijwillige jobcoaches overbodig, maar de realiteit leert ons dat we nog niet zo ver staan.

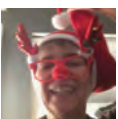
## Gedeelde verantwoordelijkheid om vooruit te geraken

Voor een betere inclusie op de arbeidsmarkt dragen alle spelers een deel van de verantwoordelijkheid: overheid, werkgevers, jobcoaches, nieuwkomers. In de praktijk stellen we vast dat vrijwilligers overbelast dreigen te worden. De vrijwillige jobcoaches voelen zich soms tegen wil en dank de regisseur van het arbeidsbemiddelingsproces waarin verschillende spelers betrokken zijn. Er leeft discussie over de participatiesamenleving, met kritiek op de vrijwilligers op het terrein enerzijds en pleidooien voor vermaatschappelijking die al te idealiserend zijn anderzijds. Ons pleidooi voor gedeelde verantwoordelijkheid leidt tot een voorstel van toegewijd casemanagement waarbij alle betaalde professionals en vrijwillige jobcoaches hun eigen rol kunnen spelen, zonder onbetaalde krachten te overbelasten (zie hoofdstuk 4: Aanbevelingen).

**Jobcoach Inke** ‘Het voordeel van het werken met vrijwilligers is dat de begeleide nieuwkomers vrijer kunnen spreken of hun gevoel uiten. Er is meer vertrouwen en een persoonlijke band.’



**Jobcoach Joanna** ‘Als je zelfredzaam bent of verklaart dit te zijn, gaat VDAB ervan uit dat je zelf de nodige acties neemt om werk te vinden. Bij de niet-zelfredzame groep zitten nieuwkomers en andere werkzoekenden. In Dilbeek worden nieuwkomers uit deze groep doorverwezen naar een jobcoach, omdat de arbeidsbemiddelaar onvoldoende beschikbaar is om iedereen even intensief op te volgen.’



# OBAIDA

Obaida komt uit Irak en is al bijna 3 jaar in België. Hij kon in het verleden in Oekraïne studeren en behaalde daar een master in de farmacie. Na een lange wachttijd werd dit diploma in België gelijkgesteld met een bachelor, wat hem weinig tot geen jobmogelijkheden oplevert. Om zijn diploma gelijk te stellen met een master moet hij bijstuderen, maar ondertussen heeft hij ook een inkomen nodig. Bovendien vernam Obaida dat hij zelfs met een masterdiploma niet veel jobkansen heeft, omdat in die sector ook kennis van Frans en Engels belangrijk is en hij nog geen werkeraring heeft. Hij ziet zich genoodzaakt om een job in de farmacie op de lange baan te schuiven.

Intussen werkte hij hard aan zijn Nederlands, zowel bij een CVO (Centrum voor Avondonderwijs) als aan het Instituut voor Levende Talen (ILT) van de KU Leuven. Hij besloot om een vakopleiding 'mode' te volgen, omdat hij daarin is geïnteresseerd en vroeger in Mosoel in een dameskledingwinkel heeft gewerkt. Hij volgde een opleiding van 2,5 maanden in Brussel en liep stage bij de kledingwinkel Bershka.

Via VDAB kwam Obaida in contact met jobcoach David, met wie hij een goede relatie heeft opgebouwd. Ze spreken elkaar vaak. David hielp hem met het opstellen van een cv, want Obaida vond de ondersteuning vanuit VDAB onvoldoende en niet persoonlijk genoeg.

Na zijn modeopleiding merkte Obaida dat de job als verkoper vaak deeltijds ingevuld wordt. Een moeilijke afweging voor hem, waarover hij het vaak had met zijn jobcoach David. Hij heeft namelijk nood aan een voltijds en vast loon om zijn vriendin via gezinshereniging naar België te laten komen. Via een kennis kon Obaida als logistiek medewerker aan de slag bij Nike in Herentals. Hij kon er voltijds werken met een aanvulling op zaterdag, waardoor hij 2000 euro per maand verdiende. Maar hij kreeg er geen vast contract en moest voor de lange autorit telkens met iemand meerijden, omdat hij geen rijbewijs heeft.

Met de hulp van David zocht Obaida naar een job als verkoper in een kledingwinkel. Hij ging proactief naar winkels in het centrum van Leuven voor open sollicitaties en om te kijken welke winkels een verkoper of administratieve medewerker nodig hadden. Obaida en David oefenden een



sollicitatiegesprek eerder via een rollenspel. David mailde ook nog bijkomende informatie over hoe iemand zich goed kan voorbereiden voor een sollicitatiegesprek.

Met resultaat, want binnenkort kan Obaida starten in de

- **Jobs voor hoogopgeleiden zijn zeer moeilijk bereikbaar voor nieuwkomers**
- **De jobcoach helpt om proactief jobs op te sporen en sollicitaties voor te bereiden**

Inno, met een contract van bepaalde duur van 3 maanden. Als alles goed loopt, krijgt hij een contract van onbepaalde duur. Voorlopig werkt hij 32 uur, bijna voltijds en dat is voldoende.

Voorlopig werkt hij 32 uur, bijna voltijds en dat is voldoende. Vooral omdat hij in de toekomst ook kans maakt op een voltijds contract. Obaida: 'Als

David nooit had voorgesteld om mijn cv te gaan afgeven bij Inno, was ik er niet naartoe geweest.'

Obaida start er niet enkel als verkoper, maar wordt ook ingeschakeld voor administratie. Een kans voor hem om te leren en te groeien in de sector. Als zijn Nederlands na een tijdje beter wordt, kan hij proberen om in Leuven een master te halen. Hij zou later liever in de farmacie terechtkomen, maar voorlopig voelt hij zich wel goed in de verkoopsector. ◆





WAT NIEUWKOMERS EN  
BEDRIJVEN NODIG HEBBEN



# 1 Noden van de nieuwkomers

Een nieuwkomer komt terecht in een omgeving die hem of haar niet vertrouwd is. Doorgaans heeft hij/zij hier niet zelf voor gekozen en waren het de omstandigheden die hem/haar dwongen om een leven achter te laten en hier opnieuw een op te bouwen.

In het proces naar herwonnen onafhankelijkheid speelt een job een belangrijke rol. Maar dat krijgt een nieuwkomer niet op eigen houtje klaargespeeld. We schetsen de noden die nieuwkomers ons aangaven aan de hand van een aantal voorbeelden. Het gaat van algemene noden die voor quasi iedereen gelden tot meer specifieke noden die persoonsafhankelijk zijn.

Algemene noden:

## — Persoonlijke ondersteuning die het traject overschouwt

**Jobcoach Hilde** ‘De individuele ondersteuning is zeer belangrijk. Er zijn soms meerdere begeleiders, maar zij zien door al de problemen vaak het bos door de bomen niet. In een utopische wereld zou iedere nieuwkomer een persoonlijke coach hebben om door het kluwen te geraken waarmee hij te maken krijgt.’



**Jobcoach Romain D** ‘Inburgering gebeurt door lessen en met een attest. Daarna stopt het proces. Een persoonlijk verhaal van integratie ontbreekt. Sommige mensen hebben nood aan meer.’



## — Kansen om ervaring op te doen in de Belgische context

**Jobcoach Ria** ‘Abbas heeft in Irak 15 jaar in een garage gewerkt. Hij is erg gemotiveerd en deed testen in verschillende garages. Die liepen niet goed, want hij begreep niet goed wat hem in het Nederlands gevraagd werd. Hij stelde in een garage voor om drie maanden gratis aan de slag te gaan om te leren, maar de werkgever antwoordde dat er dan nog altijd iemand bij moet staan als ondersteuning. Er zijn weinig mogelijkheden om een job uit te proberen, want er wordt onmiddellijk veel geëist. Technisch kan hij de jobs nochtans aan.’



**Jobcoach Romain D** ‘Een werkervaring via het OCMW-statuut ‘artikel 60’ is goed voor de werkhouding, maar ze leren zo weinig. Nieuwkomers worden gebruikt als goedkope werkkrachten en daarna hebben ze niets. Aziz uit Afghanistan werkt nu in een sociaal restaurant. Zo’n grootkeuken bereidt hem niet voor op werk in een commercieel restaurant. Hij wordt onvoldoende opgeleid en heeft weinig contact met de klanten. Er wordt ook geen rapport opgesteld en er worden weinig eisen gesteld aan de werkgever. Het resultaat zal zijn dat hij geen werk zal vinden in een restaurant, waardoor hij een andere job zal moeten uitoefenen, die hij minder graag doet. Een kans op waardig werk gemist. Beroepsverkenkende stages kunnen een oplossing zijn. Organiseer er enkele na elkaar onder bescherming van het leefloon en kijk nadien naar de sterktes en werkpunten. Maar zo weinig bedrijven zijn hiertoe bereid.’



## — Inkomsten om een normaal leven te kunnen leiden

**Jobcoach Tessy** ‘Hard werken en moeilijke uren vinden deze mensen doorgaans niet erg. Ze zijn bereid om in het weekend te werken. Het leefloon volstaat om te overleven, maar dat is het dan ook. Mensen mogen bovenop hun leefloon een beetje extra geld verdienen, maar dit moeten ze bespreken met de sociaal assistent van het OCMW.’



**Jobcoach Inke** ‘N. mag van het OCMW niet gaan werken, omdat hij een contract had getekend om een opleiding te volgen. Momenteel volgt hij in de voormiddag Nederlandse les en vervolgens werkt hij toch in een hotel. Dit werk kon hij verzilveren door contacten in zijn eigen netwerk. Hij heeft een contract van 13 uur per week, maar werkt er meer.’



Specifieke noden afhankelijk van de persoon:

## — Tijd

**Jobcoach Tessy** ‘Ik begeleid verschillende Afghaanse jongens en twee Eritrese meisjes via de huiswerkbegeleiding in Kapellen. We willen deze jongeren voornamelijk stimuleren om een opleiding te volgen en niet onmiddellijk te gaan werken.’

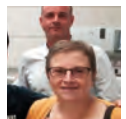


**Jobcoach Hilde** ‘OTC-begeleiders sturen nieuwkomers naar verschillende interimjobs. Dat is geen oplossing. Ik heb het gevoel dat ik meer tijd nodig heb, om te kijken wat er achter zit en waarom hij of zij bijvoorbeeld rusteloos rondloopt. En daarna kunnen we gericht werk zoeken.’



## — Een netwerk van aanspreekbare mensen

**Jobcoach Hilde** ‘Steun vinden ze vaak enkel binnen de eigen gemeenschap. Ze hebben nood aan één iemand met goodwill die er zich achter zet.’



**Jobcoach David** ‘Een sociaal netwerk is erg belangrijk om instapjobs te vinden in de horeca, groendienst .... En voor het eigen mentale welzijn.’



## — Kansen om bruikbaar Nederlands te leren en oefenen

**Jobcoach Romain D:** ‘Ze leren woorden en grammatica, maar daarmee kan je nog niet meteen een gesprek aangaan. Ik ondersteun achttien werkzoekenden, waarvan de helft Afghanen en de rest vooral Afrikanen. Hun grootste probleem is het Nederlands. De Nederlandse les moet beter en moet meer afgestemd zijn op het latere werk.’



**Jobcoach Romain G:** ‘Bij taalcursussen valt het gebrek aan persoonlijke begeleiding op. Er worden lessen gegeven over vervoegingen enzo, maar er wordt niet gekeken naar wie zit er eigenlijk in de klas zit’



**Jobcoach Annemie:** ‘De wachttijd moet ingevuld worden met zinvolle activiteiten en oefeningen om het Nederlands te gebruiken. De wachttijd dient als verwerkingsproces, maar werkt in feite frustrerend voor velen.’



## — Een rijbewijs

**Jobcoach Romain G:** ‘Ik begeleid op dit moment een Syrische vluchteling. Hij heeft een internationaal rijbewijs als vrachtwagenchauffeur en wil aan de slag in het vrachtverkeer. Het is ook een knelpuntberoep. We kregen te horen dat zijn rijbewijs niet geldig is. Een examen afleggen gaat moeilijk, aangezien dit niet in het Arabisch beschikbaar is en er geen tolk aanwezig mag zijn tijdens het examen. De man spreekt Arabisch en slechts een beetje Nederlands. Toch moet hij opnieuw beginnen met een rijbewijs B en kan pas daarna rijbewijs C halen.’





# LUWAM

is 27 jaar en mama

van een zoontje van drie. Ze komt uit Eritrea, waar ze moest vluchten. Na een lange tocht kwam ze in 2015 aan in België. Haar eerste zeven maanden bracht ze door in een opvangcentrum, terwijl ze zwanger was. 'Dat was echt geen gemakkelijke periode,' vertelt ze. 'Ik sprak geen Nederlands of Engels op dat moment, dus dat maakte alles nog moeilijker'. Momenteel woont Luwam in een kangoeroewoning bij twee lieve mensen. Ze helpen zoveel kunnen en ze zijn als familie voor haar. 'Ik noem hen mama en papa, omdat ze echt familie zijn voor mij,' vertelt Luwam.

Luwams eerste job in België was in een woonzorgcentrum. Het was een tijdelijke werkervaring als schoonmaakster via het OCMW-statuut 'artikel 60'. Geen fijne ervaring voor haar, omdat ze enkel moest poetsen en geen verdere ondersteuning of opleidingsmogelijkheden kreeg. Luwams sollicitaties nadien als poetshulp liepen niet goed af, omdat solliciteren nieuw was voor haar en omdat ze moeite had om de vragen te begrijpen.

Via het OCMW kwam Luwam in contact met jobcoach Joanna. Ze spraken een tiental keer af om volgende sollicitaties voor te bereiden. **'Ik ben heel dankbaar dat ik in contact ben gekomen met Joanna', zegt Luwam. Samen met haar jobcoach heeft ze hard aan haar zelfvertrouwen gewerkt.** Hierdoor konden ze veel gericht op zoek gaan naar een job.

Op een dag stond er een vacature open in de poets- en keukenploeg bij het zorgcentrum Koning Albert I (Armonea-groep) in Dilbeek. Teamverantwoordelijke Annie nam het sollicitatiegesprek met Luwam af en was meteen enthousiast. **'Ik zag een jong iemand voor mij met pit en motivatie. Ik zag haar glimlach en voelde haar energie. "Ja, die wil ik in mijn team", dacht ik',** vertelt ze. Dankzij de gesprekken met jobcoach Joanna wist Luwam veel beter wat ze kon verwachten. Annie: **'Ik heb zelden iemand gezien die zo goed voorbereid was op een sollicitatiegesprek.** Ze had een boekje bij zich met mogelijke sollicitatievragen en die had ze allemaal mooi voorbereid.'



Sinds Luwam in het zorgcentrum aan de slag is, begeleidt Annie haar zo veel mogelijk. Binnenkort gaat het project **"taallessen op de werkvloer"** van Vokans van start. Dankzij het project worden mensen die het Nederlands niet volledig beheersen via een individueel traject geholpen tijdens de werkuren. Ze krijgen een individuele lesgever die helpt. 'Op deze manier kan ik mijn Nederlands verbeteren en veel bijleren. Dat vind ik heel belangrijk en ik ben dan ook heel dankbaar,' vertelt Luwam.

Luwam wil niet alleen het Nederlands volledig onder de knie krijgen, ze heeft ook nog een andere droom. Ze wil het diploma van **zorgkundige** halen. Ook hierbij willen Annie en Joanna haar helpen. Binnenkort kan ze in het zorgcentrum al eens een dagje meelopen met een zorgkundige om te kijken of

het iets voor haar is. Ze hebben ook gezocht naar de juiste opleiding die combineerbaar is met haar werk, en die hebben ze ondertussen gevonden. De opleiding wordt gegeven door het

Intersectoraal Fonds voor de Gezondheidsdiensten. Dit jaar kan Luwam nog niet aan de opleiding beginnen, omdat haar Nederlands nog niet goed genoeg is, maar hopelijk kan ze volgend jaar wel starten.

Annies manier van werken is een mooi voorbeeld voor anderen. Ze probeert mensen zoveel mogelijk te helpen en wil van het zorgcentrum een thuis voor hen maken. Luwam voelt zich heel goed op haar werk en is gemotiveerd om zich in te zetten. Het is dus een win-winsituatie voor beiden. 'Wanneer ik mensen aanneem, kijk ik uiteraard naar vaardigheden en capaciteiten. Maar de beslissing om iemand wel of niet aan te werven, neem ik altijd met mijn hart. Als er een klik is en ik zie potentieel in iemand, dan wil ik hem of haar in mijn team. Het geeft heel veel voldoening om te zien hoe hard Luwam hier is gegroeid. Dat maakt mij echt gelukkig', vertelt Annie. ◆

# GOKHAN

is een Turkse

ex-officier die momenteel in Vlaams-Brabant woont. Na een opleiding Nederlands bij het Instituut voor Levende Talen (ILT) van de KU Leuven contacteerde hij VDAB om zo snel mogelijk een job te vinden. Hij slaagde voor het toelatingsexamen en kon een ICT-opleiding systeembeheer volgen. Hij had nog geen ervaring, maar wel interesse. Gokhan: 'We zaten met ongeveer 15 personen in de klas. 11 van de 15 personen hebben de opleiding afgerond. We waren met twee anderstaligen in de groep, de rest waren Nederlandstalig. De opleiding was in het Nederlands, maar het lukte om te volgen.'

Tijdens de opleiding werd een jobdag georganiseerd, met meer dan 10 bedrijven. Gokhan kreeg geen aanbieding, de rest van de Vlaamse studenten wel. 'Ik denk dat het ligt aan mijn gebrekkige Nederlands. Nochtans was ik één van de beste studenten van de klas en heeft mijn hoofdinstrucent een mail gestuurd om mij aan te bevelen. Maar blijkbaar is het voor bedrijven niet belangrijk dat iemand de opleiding succesvol aflegt.'

Jobcoach David hielp Gokhan bij het opstellen van een cv, een motivatiebrief en een mogelijke vragenlijst voor sollicitatiegesprekken. Gokhan: 'VDAB organiseert een jobdag, maar het gaat niet verder dan dat. VDAB gaat niet mee naar de werkgevers om te solliciteren zoals David. VDAB heeft veel personen te begeleiden, waardoor deze aanpak niet mogelijk is. Ik heb een assistent van het OCMW, een assistent van VDAB, een trajectbegeleider van mijn opleiding en een opleidingscoördinator. Meer dan genoeg contactpersonen en assistenten dus, maar geen van hen helpt mij aan een job.'

Gokhan kreeg tijdens de opleiding een les over solliciteren, maar veel zoden aan de dijk bracht die niet. Zijn cv was ouderwets en werd niet gecorrigeerd door de leerkrachten. De leerkracht was jong en had zelf weinig ervaring. De ondersteuning was ook niet persoonlijk. Jobcoach David speelde een belangrijke rol: hij corrigeerde Gokhans cv en gaf advies om te solliciteren. Ze zagen elkaar een keer per week gedurende drie maanden. Gokhan had ook een trajectbegeleider in de

opleiding ICT, maar die gaf enkel advies om bepaalde dingen in te vullen op de website van VDAB. Niet echt voldoende advies om een job te vinden. David probeerde wel altijd iets te doen. 'De persoonlijke steun is belangrijk. We hebben vijf of zes keer mijn cv bijgewerkt tot die goed genoeg was.'

Gokhan heeft nu een job gevonden bij een uitzendkantoor voor IT'ers. Hij kreeg een contract van onbepaalde duur. Hij zal de eerste drie maanden voor FedEx werken. Wat er daarna op zijn pad komt, weet hij niet. 'Als ik mijn potentieel kan gebruiken voor de juiste job, is dat beter voor de samenleving. Stel dat ik met mijn IT-vaardigheid in de horeca werk, dan neem ik de plaats van een ander in die zijn kwaliteiten dan niet kan benutten.'

- **Persoonlijke ondersteuning bovenop de klassikale vormen is noodzakelijk**
- **Nederlands leren gaat beter op de werkvloer dan in een klaslokaal**

De werkomgeving zal belangrijk zijn om zijn Nederlands te verbeteren.

'Ik praat Nederlands met mijn buur, maar dat is niet genoeg. De werkomgeving blijft belangrijker. In de opleiding sprak ik ook Nederlands

en dat had veel meer effect dan een taal cursus van CVO of ILT. Tijdens een taal cursus zit je niet in een natuurlijke omgeving.



## 2 Noden bij bedrijven

Niet enkel nieuwkomers voelen de nood om beter aangepast te zijn aan de ontvangende arbeidsmarkt. Ook de bedrijven gaven tijdens de samenwerking met de jobcoaches aan wat voor hen van belang is. We schetsen hun noden aan de hand van een aantal voorbeelden.

- Kandidaten die over de juiste attitude beschikken

**Renzo, werfleider** ‘We hebben een tekort aan mensen voor diverse profielen. Er loopt zoveel potentieel rond en toch vinden sommige werkgevers te weinig volk. Nieuwkomers kunnen dit tekort mee helpen oplossen. Met een goede attitude kom je al ver.’

**Wendy, consulente poetsdienst** ‘Wij zoeken geen mensen die al jaren ervaring hebben in posthulp. Motivatie en de juiste werkhouding zijn veel belangrijker. Kandidaten hoeven ook niet meteen perfect Nederlands te spreken. Met een goede basis van het Frans of Engels ben je ook welkom.’

- Minimumvereisten op het gebied van taal

**Renzo, werfleider** ‘Bij ons is het wel een vereiste dat je een minimum aan Nederlands kan spreken. Onze mensen werken langs de weg en zijn meestal het eerste aanspreekpunt van klanten en bewoners. Ook de veiligheidsinstructies zijn in het Nederlands.’

- Praktische hulpmiddelen bij het aanwerven van een anderstalige nieuwkomer

### **Riet, personeelsverantwoordelijke in een slateelbedrijf**

‘Ik zou meer willen weten over de achtergrond van onze werknemers. Zodat je daar rekening mee kan houden in acties en communicatie. Het is belangrijk om de achtergrond van nieuwkomers te kennen. Ik merk soms een verschil in arbeidsattitude, waardoor een werknemer bijvoorbeeld niets laat weten als hij/zij niet kan komen werken. Dit kan te maken hebben met een cultuurverschil, waar we iets kunnen aan doen.’

- Aanspreekpunt voor vragen over de kandidaat

### **Riet, personeelsverantwoordelijke in een slateelbedrijf**

‘Jobcoaches kennen deze personen al langer, waardoor ze hun motivatie en competenties beter kunnen inschatten. Ik moet alles op een halfuur ontdekken. De jobcoach werkt intensief samen met mensen en praat door met hen, waardoor de kans kleiner is dat er iets misloopt bij de aanwerving. De valkuil voor jobcoaches is wel hun idealistische kijk op de zaken. Het geloof in het goede van mensen kan misleidend werken. De kandidaten worden voorgesteld als zeer gemotiveerd, maar sommigen geven toch snel op en stoppen de job.’

### **Jobcoach Ria**

‘De personeelsdienst neemt contact met me op, omdat de nieuwkomer beter zou moeten communiceren. Hij blijkt een goede werkracht, maar communiceert zeer weinig. Zijn OCMW-assistent wist nog niet dat hij werk had.’

# EYASU

Aan het werk bij Crotoni  
(sateelt, Lier)

is een jongeman uit de militaire dictatuur Eritrea. Hij vluchtte in 2010 en woonde daarna in Ethiopië en Zuid-Soedan. Zijn volledige familie raakte verspreid. Hij woont momenteel alleen in een appartement in Lier.

Eyasu ontvangt een leefloon van het OCMW en hij mag daarnaast tijdelijk twee dagen per week werken met de plukkaart. Hij kwam in contact met jobcoach Ria via Voice Lier, een vrijwilligersgroep. Ria introduceerde hem bij sateeltbedrijf Crotoni, waar hij nu twee dagen per week werkt.

Jobcoach Ria kwam de eerste afspraken met Eyasu mee op gesprek, waarbij Riet, personeelsverantwoordelijke bij Crotoni, de uitleg deed en Ria hielp vertalen. Na de opstart bleef Ria een aanspreekpunt. Riet: 'De eerste dag kwam Eyasu niet opdagen, doordat het OCMW een afspraak met hem gemaakt had om over zijn recht op leefloon te praten. Het OCMW hield geen rekening met de start van zijn nieuwe job. Ik kon dit achteraf met Ria bespreken.'

Bij de aanwervingen laat Riet foto's zien van de werkomstandigheden, zodat het duidelijk is voor de persoon dat er veel op de knieën gewerkt moet worden en het ook belastend kan zijn voor de rug. Via pictogrammen worden de dagen van tewerkstelling, pauzes, de hogere positie van de teamleider en kledingvoorschriften uitgelegd.

Naast het werk bij Crotoni volgt Eyasu Nederlandse lessen in een Centrum voor Basiseducatie. Dat apprecieert Riet. 'Hij kon ook enkel Nederlandse lessen volgen en niet gaan werken. De lessen werpen hun vruchten af, waardoor de communicatie nu beter verloopt. Aanvankelijk

liep die zeer slecht, omdat hij weinig Engels en Nederlands kende.' Buiten de Nederlandse lessen gaat Eyasu regelmatig op woensdagen naar Den Babbelier. Daar kan hij oefenen met Nederlandstalige vrijwilligers. Het is geen klassikale opstelling, maar een rustige babbel met koffie of thee. Eyasu geeft aan dat hij vrienden heeft in Lier die wel beter Nederlands praten, waardoor ze kunnen helpen met vertalen. Want 'ik wil Nederlands beter leren', zegt hij overtuigd.

Als we vragen wat zijn droom is, antwoordt hij: 'Werken in de bouwsector. Ik deed dit in Eritrea, net als mijn vader.' Volgens Riet is dit tijdelijke werk goed om het gat in zijn cv te dichten. Het kan in zijn voordeel spelen om later ander werk te vinden. 'Dan kunnen ze mij bellen voor een referentie en kan ik zeggen dat hij een goede werkracht is.'

Bij het bedrijf werd het project 'Nederlands op de werkvloer'

van VDAB opgestart. De mensen met een vast contract krijgen deze opleiding, omdat de tijdsinvestering dan loont. Voor de mensen op plukkaart is dat niet het geval. Het project helpt ook de verantwoordelijken met heel wat tips en tricks om hun communicatie met de werknemers te trainen. Zo leren ze

bijvoorbeeld dat ze werkwoorden in korte zinnen beter vooraan plaatsen, zodat anderstaligen ze beter begrijpen. Een ander voorbeeld: de juiste woorden gebruiken zoals 'vakantie' in de plaats van 'verlof'. ◆

- **Deeltijds werken zorgt voor werkervaring, een extra inkomen en laat tijd over voor de lessen Nederlands**
- **Bedrijven kunnen stappen zetten in het vlot samenwerken met anderstaligen, bijvoorbeeld door te werken met beeld en pictogrammen**
- **De jobcoach is een aanspreekpunt bij problemen op de werkvloer**



# ABDURRAHMAN

Twee jaar geleden vluchtte Abdurrahman uit Libië naar België. Meer dan veertien maanden moest hij wachten op zijn erkenning. Hij verbleef in een opvangcentrum midden in een bos in de provincie Luxemburg. Er was niets te doen, hij had geen mogelijkheid om te studeren of te werken. 'Het was er verschrikkelijk saai', zegt Abdurrahman. 'Toch wel een moeilijke periode.' Vandaag woont hij in Antwerpen en werkt hij al meer dan drie maanden als glasvezellasser voor een groot project in Roeselare.

'We hebben een tekort aan mensen voor diverse profielen', zegt Renzo. Hij is werfleider voor Van den Berg (Besix Groep), het bedrijf waarvoor Abdurrahman werkt. 'Abdurrahman komt elke dag van Antwerpen naar Roeselare. Hij is zeer leergierig en neemt veel initiatief. Hij leerde snel zelfstandig kabels te lassen. Er loopt zoveel potentieel rond en — **Voor werkgevers is vooral attitude van belang** — **Nederlands als gezamenlijke omgangstaal op de werkvloer** — toch vinden sommige werkgevers te weinig volk. Nieuwkomers kunnen dit tekort mee helpen oplossen. Met een goede attitude kom je al ver', zegt Renzo.

Abdurrahman: 'Ik had een goed gesprek met jobcoach Ria, over de ervaring die ik al had en waar ik naartoe wilde. Uiteindelijk vond ik deze job via Accent Jobs dat samen met Van den Berg een project heeft opgezet in tewerkstelling van nieuwkomers. Omdat ik in Libië al een bachelor had in de telecommunicatie, moest ik voor deze job enkel een interview doen. Ik had al voldoende ervaring.'

'Bij ons is het wel een vereiste dat je een minimum aan Nederlands kan spreken', vertelt Renzo. 'Onze mensen werken langs de weg en zijn meestal het eerste aanspreekpunt van klanten en bewoners. Ook de veiligheidsinstructies zijn in het

## Tewerkgesteld bij Van den Berg-Besix (glasvezelnetwerken)

Nederlands. In ons team praten we allemaal Nederlands. Desnoods herhaal ik vijf keer mijn zin en vraag ik of ze me goed begrepen hebben.'

Nadat Abdurrahman verhuisd was naar Antwerpen, volgde hij gedurende drie maanden een cursus Nederlands bij het CVO. Nadien volgde hij nog twee maanden een opleiding Nederlands bij Linguapolis aan de Universiteit Antwerpen. Samen met zijn collega Fahim komt hij elke dag vanuit Antwerpen naar Roeselare. Ze werken met vijf mensen in hun team. 'Wij spreken Nederlands met elkaar, maar als we elkaar niet begrijpen, gaan we verder in het Engels', zegt Fahim. 'Soms begrijp je een bepaald dialect niet.'

Renzo: 'Soms is het moeilijk om verschillende mensen bij elkaar in een team te zetten. Iedereen heeft zijn eigen karakter. Kleine conflictjes kunnen ontstaan, maar over het algemeen draait alles prima. Mijn job? Ervoor zorgen dat het team goed functioneert. Daarvoor zijn afspraken nodig, bijvoorbeeld over het nemen van pauzes.'

'Binnenkort heb ik een gesprek met Fahim en Abdurrahman over hun toekomst', vertelt Renzo. 'Wij zijn zeer tevreden en zullen hen wellicht een vast contract aanbieden. Je moet mensen een perspectief kunnen bieden op lange termijn. Het zijn gemotiveerde werknemers en ze zijn een belangrijk deel van ons team geworden. Deze mensen staan hier iedere dag om 6u30. Als er iemand een dag ziek is, valt er een belangrijke schakel weg uit ons team.'

'Misschien kan ik later verder studeren en zelfstandige worden', zegt Abdurrahman. 'Dan moet mijn diploma wel worden erkend. In Libië was ik zelfstandige in beveiligingssystemen en gaf ik ook IT-ondersteuning.' ◆



### 3 Missing links

Uit twee sessies die we organiseerden als dialoog tussen VDAB-arbeidsbemiddelaars en onze jobcoaches komen enkele fundamentele missing links naar boven. We kozen expliciet voor een participatieve en dialogische aanpak van onderuit door de praktijkwerkers, die werken vanuit een andere positie, bijeen te brengen.

— **Competenties.** Er gelden andere verwachtingen wat de validering van competenties betreft. De erkenning van wat nieuwkomers kennen en kunnen, is moeilijk om te zetten in formele erkenning. Ook diploma's worden niet makkelijk erkend. De focus op sterktes verloopt moeilijk. Eigenlijk zou men sterktes moeten ontdekken via een "appreciative inquiry", waarbij men uitgaat van een positieve benadering van nieuwkomers. De spanning tussen de reële verlangens en dromen is vaak groot. Nieuwkomers willen graag een rijbewijs halen, maar stoten op de formaliteiten rond taalniveau van de rijopleiding. Daarnaast is de druk van instanties, zoals bijvoorbeeld het OCMW, om zo vlug mogelijk werk te vinden groot. Bovendien onder vinden vluchtelingen zelf ook de druk om zo vlug mogelijk geld te verdienen. Het zijn allemaal factoren die de exploratie en inschakeling van mogelijke competenties onder druk zetten. Het gevaar is dat dit een negatieve impact heeft op de duurzaamheid van de uitstroom naar de arbeidsmarkt of een tewerkstellingsmaatregel. Nieuwkomers komen ook al te vaak in deeltijdse of tijdelijke jobs terecht. Daar zit weinig perspectief in.

— **Ontbrekende randvoorwaarden.** Er worden veel huisvestingsproblemen gesignaleerd. Mensen vinden geen goede woning of worden thuis- en dakloos, mensen betalen teveel huur en de energiekosten zijn hoog. Dat brengt veel stress met zich mee. Ook de ontoereikende dienstverlening speelt een rol. Het gebrek aan kinderopvang bijvoorbeeld zorgt voor een moeilijke integratie door werk. Er is ook een te beperkt aanbod aan mentale en psychologische ondersteuning. Solentra kan de vraag niet aan. Het aanbod van programma's als Mind-spring door de CAW's (Centrum Algemeen Welzijnswerk) neemt toe, maar de vraag blijft stijgen. Wie werk vindt, verliest vaak ondersteuning, waardoor er een gebrek is aan preventie van uitval op de arbeidsmarkt.

- **Gebrek aan samenwerking op het terrein.** De bemiddelaars en eerstelijns werkers zijn overbelast met te zware dossiers. Zowel bij de trajectbegeleiders van het Agentschap Integratie en Inburgering als bij de OCMW-medewerkers en VDAB-bemiddelaars is dit vaak een probleem. Dat weegt op de dienstverlening die niet altijd meer op maat verzorgd kan worden. Er is ook te weinig uitwisseling tussen spelers op het terrein. Vaak ontbreekt een structurele uitwisseling tussen deze betrokken spelers en spelers uit de civiele samenleving en vrijwilligers gewoon helemaal. Verkokering en versnippering zorgen ervoor dat de dienstverlening en arbeidsbemiddeling moeilijk verloopt. De ondersteuning is vaak gebonden aan een fase in het traject: de asielprocedure, gevolgd door de inburgeringscursus, de vestiging in een gemeente en registratie bij het OCMW, de registratie bij VDAB als werkzoekende. Bij de overgang van de ene naar de andere fase gaat de ondersteuning vaak verloren, omdat de begeleider niet langer gemachtigd is. Ook wanneer een nieuwkomer, al dan niet uit noodzaak, een tijdelijke job aanneemt, is de VDAB-bemiddelaar niet langer gemachtigd om op te treden, omdat de nieuwkomer niet meer werkloos is. Maar het integratietraject is daarmee uiteraard niet afgelopen. Er is een groot verschil in samenwerking afhankelijk van de lokale situatie. Enkele OCMW's die erg openstaan voor samenwerking komen terug als voorbeelden.
- Vaak worden vrijwilligers gebombardeerd tot registrateurs bij **gebrek aan overleg en afstemming**. De meerwaarde van jobcoaches komt dan naar voren. Een jobcoach kan als buddy sterk ondersteunend werken vanuit zijn/haar vrijwilligerspositie en de vertrouwensrol die zij/hij kan opnemen. Zo kan hij/zij de zorg en nazorg die nu vaak ontbreken versterken. De sectorclusterwinkels van VDAB die meer netwerkgericht werken, vormen wel een sterk punt. Ook sommige tenders die uitbestedingen met sterke netwerkpartners opzetten, zoals RiseSmart, zijn positief. Samenwerking en een goede flow in de arbeidsbemiddeling kan veel tijd en geld besparen, en de expertise bundelen die gezien de complexiteit van migratie, asiel en de arbeidsmarkt nodig is.

- **Gebrek aan werkgeversbenadering/jobhunting.** Dit wordt te vaak vergeten in het proces van arbeidsbemiddeling. Vaak ontbreken het werkgeversperspectief en de noden op de werkvloer als we het over nazorg hebben. Er is te weinig aandacht voor een werkgeversbenadering in de arbeidsbemiddeling. Onzichtbare vacatures komen niet in beeld. Er zijn te weinig contact- en aanspreekpunten voor werkgevers. Een netwerk met werkgevers wordt te weinig uitgebouwd. Basiswerkingen als Refu Interim, TimmerWerkt of RisingYou, leggen zich daar wel vaker op toe, omdat zij na hun opleidingen de brug willen leggen met werkgevers. Ook het ESF-project “Werkplek Vluchtelingen Gent”, waar men jobhunters structureel inbouwde en koppelde aan jobcoaches, is een goed voorbeeld. Werkgevers krijgen moeilijk taalondersteuning op de werkvloer. Daardoor lopen het leren op de werkplek en de taalverwerving niet vlot. De bestaande taalcoaching die VDAB biedt, is niet voldoende. Vaak helpen lokale besturen dan een handje. We weten ook te weinig over de noden van werkgevers in de praktijk. Er wordt te weinig op een praktische manier aan diversiteitsbeleid gedaan. Het begint al met gewoon het opzetten van een diversiteits- of antidiscriminatiebeleid, of het aan de slag gaan met meertaligheid of positieve beeldvorming. Toch is het niet allemaal kommer en kwel. Er zijn goede voorbeelden die aantonen wat wel werkt, zoals Jobroad van Accent Jobs of het project “Ieder talent telt” in de social profit. Er zijn enkele sectorfondsen die projecten opzetten voor werkgevers. En VDAB organiseert “jobdates” tussen werkgevers en werkzoekenden.
- Een laatste drempel en missing link is **taal**. Taal gaat veel verder dan gewoon taalverwerving. Een technische kennis van taal (grammatica en woordenschat) is namelijk ook nodig. De vraag is: wanneer is het genoeg? Het is duidelijk dat het vereiste taalniveau soms veel te hoog ligt voor de specifieke noden van de job, en dat werk en taalverwerving te weinig worden verweven. Bovendien is de taal van de sociale professional soms te moeilijk te begrijpen. Klare en heldere taal zijn een must. Taal is ook vaak een drempel voor allerlei tussenprocessen, zoals een rijbewijs halen of een veiligheidsattest om toegang tot jobs te krijgen. Het goede nieuws is dat er meer aandacht is voor IBO's (Individuele Beroepsopleiding) met taalverwerving en taalcoaching én voor cursussen Nederlands gericht op specifieke jobs en arbeidsdomeinen, zoals bijvoorbeeld voor verzorging en horeca (VOSPA) en IBO-T. Ook de organisatie van Nederlands Op De Werkvloer (NODW) is een goed initiatief. Net zoals gerichte taalgevoelige NT2-cursussen voor het VCA-veiligheidsattest.



# RUKET

(49 jaar) vluchtte in 2010 om politieke redenen van Rusland naar België. In haar thuisland haalde ze een universitair diploma in de kinderpsychologie en geschiedenis. Ze werkte er 21 jaar lang als leerkracht. Hier ondervindt ze problemen om een volwaardige job te vinden. Jobcoach Roland helpt haar in de zoektocht naar werk.

Momenteel volgt Ruket geen Nederlandse lessen meer. Haar Nederlands is niet perfect, maar voldoende goed om te kunnen werken. Schrijven gaat ook goed, omdat ze er de tijd voor kan maken en Google Translate gebruikt. Met Roland kan ze zelfs Russisch praten. Hij volgde vier jaar Russisch in avondschool. 'Ik ben zeer enthousiast over Roland,' vertelt Ruket. 'Hij helpt mij met zaken op de computer, vacatures en het voorbereiden van sollicitatiegesprekken, maar ook met gerechtelijke zaken en verzekeringen.' Roland creëert een netwerk voor Ruket door middel van zijn connecties. Voor vragen kan ze altijd bij hem terecht.

Op dit moment is Ruket opnieuw op zoek naar een job. 'Ik wil werken en niet afhankelijk zijn van de overheid,' legt ze uit. 'Het liefst van al zou ik met kinderen in een school of ouderen in een rusthuis werken. Ik voel me goed tussen mensen en help ze graag.'

Ze heeft wel enkele slechte ervaringen achter de rug. In 2012 werkte ze 18 maanden in een kringwinkel onder het OCMW-sta-tuut 'artikel 60'. Op het einde van deze periode had ze een zwaar verkeersongeval op weg naar het werk, waardoor ze lange tijd met gezondheidsproblemen kampte (misselijkheid, geheugenverlies). Na het ongeval was ze twee jaar werkloos. Momenteel heeft ze nog altijd last heeft aan haar linkerarm.

Nadien werkte ze bij een poets-dienst, waar ze ook problemen ondervond. Ruket: 'Soms moest ik poetsen bij alcoholici en mensen die rookten terwijl ik aan het werk was. Wanneer ik dit aangaf bij de organisatie, luisterden ze niet. Er waren cliënten die uitspraken

deden tegen mij over vreemdelingen die enkel profiteren van het Belgische systeem, maar de dienstverantwoordelijke greep niet in. Ik mocht zelfs mijn eigen naam een tijd niet gebruiken. De organisatie wilde een Vlaamse naam, waardoor ik onder de naam Rita mails verstuurde.'

Drie jaar geleden volgde Ruket via VDAB een onbetaalde sta-ge in een rusthuis om te kijken of ze het werk zou aankunnen, met een voorbereidende cursus terminologie in het Nederlands. Maar na de stage werd ze "niet meer inzetbaar" verklaard, omdat ze voor een bepaald percentage invalide is na haar ongeval. Tijdens de stage verliep alles nochtans goed, maar nadien kreeg ze te horen dat ze het werk niet kan uitvoeren. Ze zou ouderen niet goed kunnen wassen en verplaatsen door de blessure aan haar schouder.

Ruket hield ook via wijkwerk toezicht bij kinderen in de refter en op de speelplaats. Dit vond ze zeer fijn. In de toekomst wil ze het liefst met kleuters

en peuters werken, aangezien ze hier ervaring mee heeft. Voor werk in de kinderopvang wordt vaak wijkwerk ingeschakeld, maar Ruket wil werken onder een vast contract. Ze solliciteerde al eerder, maar ze wordt niet geselecteerd, doordat er al andere kandidaten zijn en zij niet voldoende Nederlands spreekt. Ze krijgt zelfs geen kans om zich voor te stellen in een gesprek. Momenteel werkt ze in een fabriek van vruchtensappen met een interimcontract. Ze probeert enkel haar rechterarm te gebruiken, door de blessure aan haar linkerschouder. 'Ik kan niet anders, ik moet werken. Ik wil niet dat ze weten dat ik last heb van mijn schouder. Als ze dat weten, zetten ze mij buiten.'





# FAROUK

is 48 jaar, komt uit

Syrië en heeft een doctoraat in de Franse literatuur. In Syrië had Farouk een eigen privéschool voor Franse taal en literatuur, en ook een olijven- en wijnboerderij. Hij vernam dat de school na zijn vlucht werd overgenomen door kwaadwillige mensen met de juiste connecties, wat Farouk zeer pijnlijk vindt en moeilijk kan verwerken.

Momenteel woont Farouk met zijn gezin in een appartement in Leuven. Hij beheerst de Franse taal zeer goed, dankzij zijn opleiding. Zijn diploma is in België gevalideerd, maar niet tot doctoraat.

Farouk geeft op dit moment Franse les in een secundaire school, ter vervanging van een zieke leerkracht. Hij werkt er acht uur per week met een tijdelijk contract.

Zijn vrouw was sociaal assistente en heeft een master in de sociologie. Momenteel werkt zij in een kindercrèche. 'Ze heeft dan wel werk gevonden in een crèche, maar schoonmaken en luiers verversen komt niet overeen met hetgeen waarvoor ze gestudeerd heeft. Wij hebben gestudeerd, maar worden hier beschouwd als analfabeten', vertelt Farouk.

'Om werk te vinden in mijn sector moet ik **twee talen beheersen**, Frans en Nederlands', gaat hij verder. In Vlaanderen wordt vaak gevraagd naar zijn kennis van het Nederlands. Hij heeft het juiste diploma om werk te vinden, maar beheerst de Nederlandse taal onvoldoende. 'Het is niet gemakkelijk om binnen twee jaar het Nederlands goed te beheersen. Ik wil de taal wel leren, maar heb weinig tijd door mijn vele andere verantwoordelijkheden als kostwinner en vader', vertelt hij. Als hij Nederlands spreekt, moet hij vaak zoeken naar woorden en blokkeert hij. Dit belemmert een vloeiend gesprek in het Nederlands en dat hindert hem in zijn zoektocht naar een job.

In de lessen Nederlands wordt niet voldoende aandacht besteed aan de taal die nodig is om werk te vinden. Hij heeft ook niet genoeg tijd om de taal te leren, omdat Farouk zo snel mogelijk wil gaan werken.

**Jobcoach Inke probeert Farouk moed te geven.** Ze vraagt zich af of hij zijn troef van het Frans niet kan gebruiken. Maar Farouk merkt op dat er enkel "slechte" jobs te krijgen zijn als je slechts één taal spreekt.

Bij een vorige kandidatuur voor leerkracht Frans waren ze met drie kandidaten. Geen van de andere twee kandidaten had een even hoog diploma als Farouk. De directie stelde onmiddellijk de vraag of hij voldoende Nederlands spreekt. Hij antwoordde dat het inderdaad slechts om een paar zinnen ging (begroetingen ...). De andere twee kandidaten werden aangenomen, omdat Nederlands hun moedertaal is. Farouk voelde zich gediscrimineerd. 'Ik sprak het beste Frans, maar omdat de andere kandidaten beter Nederlands spraken, werden zij aangenomen. Er zal altijd iemand anders zijn die beter Nederlands spreekt dan ik, waardoor ik niet word aangenomen.'

Hij heeft gewerkt als vertaler, maar hij heeft de energie en wil om niet thuis te werken. 'Ik stuur elke dag mails'. Vrijwilligerswerk kan hij niet blijven doen, omdat hij nood heeft aan een inkomen. In Syrië wijdde hij zijn leven ook aan zijn werk,

dag en nacht. 'Hier begin ik aan alles te twijfelen. Ik verlies de moed.'

Hij zocht in heel België naar werk, maar ondervond dat dit niet gemakkelijk is. Bovendien willen de kinderen

op dezelfde school blijven zitten, want ze hebben er vrienden gemaakt. Verhuizen is dus problematisch.

Farouk geeft aan dat het zou helpen om werk te combineren met Nederlandse lessen binnen de werkuren. Deze praktijkgerichte manier van werken gaat veel beter. Hij ziet dit nu gebeuren bij Carrefour en Colruyt. Bij Carrefour vragen ze een beetje kennis van Nederlands, waarna je 6 maanden de tijd krijgt om de taal te leren. De lessen en de praktijk combineren is volgens Farouk een betere oplossing en er komt minder stress bij kijken. Ook 's avonds lijkt het beter in combinatie met werk, met vaste tijden. Je doet meer praktische kennis van het Nederlands op. ◆





**JOB COACHING DOOR  
VRIJWILLIGERS:  
HOE GAAT DAT?**



## De jobcoaches van Vluchtelingenwerk: fact & figures

De twintig vrijwillige jobcoaches van Vluchtelingenwerk werden gezocht via een breed verspreide vacature. Ze kregen een vormingstraject van vijf avondsessies. Met elke vrijwilliger werd een afsprakennota (vrijwilligerscontract) afgesloten met het oog op hun taakomschrijving, aansprakelijkheid, onkostenvergoeding ...

Bij de opstart en matching gingen we pragmatisch te werk, volgens de situatie en contacten op de locatie van de jobcoach. Op een aantal plekken legden we contact met VDAB-bemiddelaars (Antwerpen, Leuven, Sint-Niklaas, Kortrijk), op andere plaatsen met OCMW-activeringsbegeleiders (Dilbeek, Tienen, Tessenderlo, Aalter) en inburgeringscursussen (Brussel). Op nog andere plekken verliep de matching via vrijwilligersinitiatieven (Gent, Aalst, Beernem). We bezochten samen met de jobcoach al deze plekken om kennis te maken.

Voor een verdere ondersteuning van de jobcoaches organiseerden we terugkomdagen en lokale interviews.

### Enkele cijfers

Uiteindelijk startten de vrijwilligers een coaching met 94 werkzoekenden:

- 67 mannen, 27 vrouwen
- top 5 nationaliteiten: Syrië (23), Afghanistan (12), Irak (9), Eritrea (8), Palestina (8).

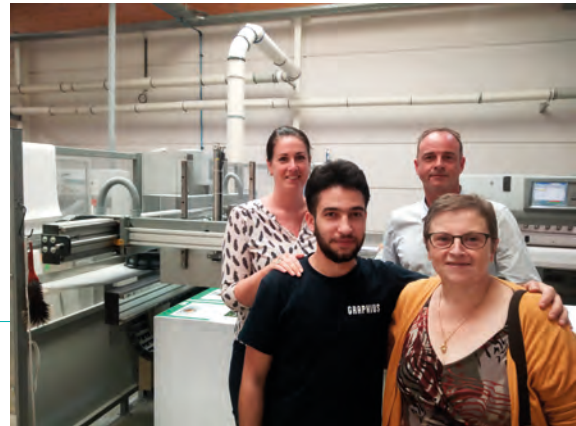
De matching met werkzoekenden gebeurde deels via VDAB en OCMW, maar voor het grootste deel via een outreachende aanpak in informele netwerken:

- VDAB: 23
- OCMW en activeringsbegeleiders (BON, CAW, LOI Lochristi, Bxl@Work): 13
- Vrijwilligersnetwerken (eigen netwerk Vluchtelingenwerk Vlaanderen, mond-tot-mondreclame, woninghulp, praatgroepen, Voice Lier, De Tiense Wereldvrouwen, Refu Interim Gent, ...): 58

Hoewel velen de jobcoaching als een meerwaarde ervaren en de meeste nieuwkomers – al dan niet tijdelijk – aan het werk waren, hebben we geen resultaten op het gebied van duurzame tewerkstelling. Daarvoor moeten we de personen over een lange periode volgen en bevragen, wat niet mogelijk is binnen de grenzen van dit project. De aard en duurzaamheid van de tewerkstelling is zeer variabel per individu.

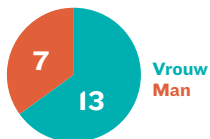
## Profiel van de jobcoaches

We zijn gestart met twintig jobcoaches. Er meldden zich gedurende de projectperiode spontaan drie extra vrijwilligers aan. Acht stopten, waardoor er aan het einde van de projectperiode nog vijftien jobcoaches actief waren.

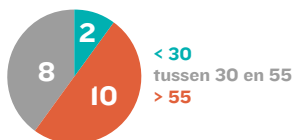


— Bij het begin van het project:

Gender:



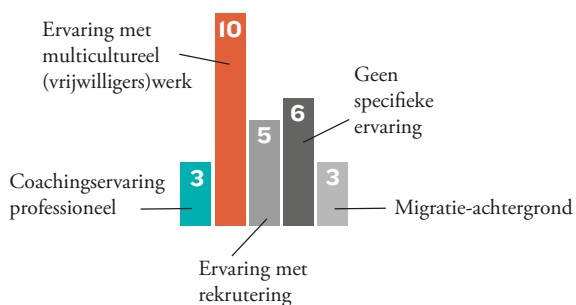
Leeftijd:



Werkstelsel:



Bruikbare ervaring:



— Aan het einde van het project:

Gender:



Leeftijd:



Werkstelsel:





## Transnationale inspiratie

We gingen op zoek naar inspiratie bij organisaties in de buurlanden die eveneens vrijwilligers inschakelen om leemtes in te vullen.

### — VluchtelingenWerk Nederland

VluchtelingenWerk Nederland probeert tegemoet te komen aan de noden via het project VIP: Vluchtelingen Investeren in Participeren. Dit project loopt al enkele jaren en werd gaandeweg aangepast. Het omvat meer dan enkel vrijwillige jobcoaching:

- ◇ **Groepstraining.** In de groepstraining leren de deelnemers de kerncompetenties die nodig zijn om “arbeidsfit” te zijn: jezelf voorstellen, solliciteren en het opstellen van een cv.
- ◇ **Het opdoen van praktijkervaring.** Door mee te lopen in het bedrijfsleven leren deelnemers meer over de Nederlandse bedrijfscultuur, de vaktaal én kunnen ze werkervaring opdoen.
- ◇ **Een-op-eencoaching.** Met een persoonlijke arbeidscoach (vrijwilliger) krijgen de deelnemers individueel maatwerk. De deelnemer en coach werken samen aan persoonlijke doelen en het realiseren van het individuele actieplan. De coach begeleidt de deelnemer ook tijdens stage of (vrijwilligers)werk.

### — Senior Experten Service (SES) – Duitsland

SES is gespecialiseerd in intergenerationele mentoring. De organisatie werkt van oudsher met jongeren en heeft van 2015 tot nu programma's gehad die zich toespitsen op vluchtelingen.

*De programma's van SES richten zich voornamelijk op het versterken van de jongeren zelf. Het is niet de intentie van SES om te jobhunen. Daarom richtte ons lerend netwerk zich vooral op VluchtelingenWerk Nederland.*

We organiseerden wederzijdse bijeenkomsten met de transnationale partners VluchtelingenWerk Nederland en Senior Experten Service, in aanwezigheid van de Vlaamse partner VDAB. De conclusies die we uiteenzetten in deze Inspiratiegids, legden we voor ter validering aan VluchtelingenWerk Nederland.



## Motivatie van de jobcoaches

Waarom kiezen vrijwilligers ervoor om nieuwkomers aan een job te helpen?

### 1. De eigen blik verruimen.

**Jobcoach Ria** ‘Ik doe dit om de nieuwkomers die altijd in het nieuws komen beter te leren kennen en mijn eigen blik te verruimen.’



### 2. Een persoonlijk steentje bijdragen. Je maakt een verschil in iemands leven.

**Jobcoach Roland** “Als de nieuwkomer werk gevonden heeft, heb je er zelf vreugde aan. Het contact met de mensen is fijn.”



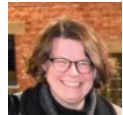
**Jobcoach Romain G** “De keuze om aan de gehele problematiek, zelf iets persoonlijk te doen zodat ik niet kan zeggen dat ik niets gedaan heb.”

### 3. Vluchtelingen in een goed daglicht stellen. Hen vooruit helpen en ook onze samenleving.

**Jobcoach Inke** Wil een positiever verhaal maken van mensen die de weg vinden in de maatschappij en werk vinden, tegenover het negatieve beeld dat op hen geplakt wordt. Een positieve ervaring om met mensen in contact te komen en deze te begeleiden.

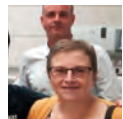


**Jobcoach Inge** De grote motivatie om mee te springen in een innovatief project was van belang. Ze kunnen als jobcoach vluchtelingen in een mooier daglicht stellen en meewerken aan een positieve beeldvorming, omdat dit van belang is in de maatschappij van nu.



### 4. Arbeidsmarkt en haar structuren leren kennen

**Jobcoach Hilde** Je ziet dat je zelf bijdraagt en de mensen daar dankbaar voor zijn. Als jobcoach leer je zelf veel over de maatschappij en de arbeidsmarkt.



**Jobcoaches Tessy en Inge** “Om mee te groeien met de personen die we via Fedasil begeleiden met huiswerk als vrijwilligers, door hen na de studies als jongeren te helpen aan een job of werk te vinden als jobstudent. Wij leren ook veel bij”



# 1 Takenpakket van de jobcoaches

Het takenpakket van de jobcoaches is generalistisch, maar kan opgesplitst worden, waarbij de aanpak sterk kan variëren per jobcoach. Het draait vooral om het tegemoetkomen aan de noden van de werkzoekende. Hieronder proberen we duidelijkheid te scheppen over wat allemaal tot het takenpakket behoort.

We kunnen grosso modo één hoofdtaak vooropstellen: **het traject van de nieuwkomer overschouwen**. Die taak kunnen we opsplitsen in drie types activiteiten: **mentoring, jobhunting en nazorg**. Het eerste is zo goed als volledig toegespitst op de nieuwkomer. Het tweede vormt de brug tussen de twee spelers, namelijk de werkzoekende en een geïnteresseerde werkgever. Het derde is het minst evident, maar daarom niet overbodig. Ten slotte onderscheiden we neventaken: **signaleren en doorverwijzen**.



## — Overkoepelende hoofdtaak: het volledige traject overschouwen en de nieuwkomer begeleiden

De jobcoaches zijn een knooppunt in een netwerk. Ze verwijzen door en gaan mee naar professionelen die technische of gespecialiseerde expertise hebben. Hun rol? De normalisering van precariteit tegengaan door trajecten ook met elkaar te vervlechten. Hier kan een vrijwilliger het verschil maken ten opzichte van professionelen, zoals bijvoorbeeld de OCMW-assistent die vaak ook een vertrouwenspersoon is, maar wegvalt wanneer iemand werk vindt. Het integratietraject van een nieuwkomer stopt echter niet bij een eerste of tijdelijke job.

**Jobcoach Lore** ‘Professional en vrijwilliger hoeven elkaar niet uit te sluiten, maar iemand moet het overzicht bewaren en hierover communiceren.’



**Jobcoach Brigitte** ‘Helen, afkomstig uit Oeganda, wist niet of ze nog ingeschreven was bij VDAB. Er was een voorstel om een opleiding te volgen voor ouderenzorg, maar ze werd geweigerd, omdat haar taalniveau niet hoog genoeg was, zelfs voor een stage. Ze start binnenkort een andere opleiding Nederlands met terminologie zorg. CVO heeft begeleiders in het eerste jaar voor inschrijving bij VDAB, maar er is niemand die het volledige traject overziet. Ik zal haar helpen om een werkplek te zoeken.’



## — ‘mentoring’: individuele ondersteuning van een nieuwkomer als voorbereiding op zijn/haar zoektocht naar werk

Een belangrijke taak van de jobcoaches, die zeer sterk gericht is op het versterken van de nieuwkomer in zijn/haar traject, is mentoring. Dit houdt in:

**Nabijheid** (of aanspreekbaarheid): vertrouwen en aandacht geven. Mensen Nederlands laten spreken, hun verhaal laten doen. Voor jongeren deels een moeder/vaderfiguur zijn, vaak de enige persoon die ze kunnen aanspreken. Vragen waar ze gelukkig mee zijn, waarom ze gemotiveerd of gedemotiveerd zijn.

**Jobcoach Romain D** ‘Je kijkt het best naar de toekomst door te vragen waar de persoon naartoe wil, in welke sector hij/zij wil terechtkomen, en waarvan hij of zij gelukkig wordt.’



**Jobcoach David** ‘Het belangrijkste is om de dialoog aan te gaan en te luisteren. Het gaat over samen nadenken en niet zeggen wat de andere moet doen.’



**Jobcoach Iulija** ‘Ik bied het vertrouwen en de hulp die anderen niet geven. Werkzoekenden geven aan: “Je bent de eerste persoon die mij hoop heeft gegeven”.’



**Ontgrenzing:** de jobcoach krijgt vaak vragen over zaken die niet rechtstreeks te maken hebben met werk, maar er wel een invloed op hebben: huisvesting, administratieve problemen, gezinssituatie, stress, rijlessen, vrije tijdsactiviteiten. Vaak zijn deze zaken prioritair vooraleer er naar een job kan worden gezocht.

**Jobcoach Roland** ‘Naast het zoeken naar werk help ik ook met andere zaken, zoals contact opnemen met de verzekering als daar problemen bij zijn, en kinderopvang zoeken.’



**Toewijding:** de jobcoach en nieuwkomer zien elkaar meestal op vaste tijdstippen, bijvoorbeeld wekelijks. Door de toewijding binnen mentoring is dit meer tijdsintensief, waardoor doorgaans minder mensen worden begeleid. Een of twee mensen begeleiden vraagt al veel tijd.

**Jobcoach Brigitte** ‘De een-op-eenrelatie in vertrouwen is zeer belangrijk. Ander personen in het netwerk kunnen ook ondersteuning geven, maar niet iedereen geniet het vertrouwen.’



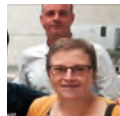
**Jobcoach Inke** ‘Om iemand te begeleiden op weg naar werk kan je het best die persoon al zo goed mogelijk kennen.’



## — ‘jobhunting’: op zoek naar werk en overtuigen van de werkgever

Een tweede activiteit is jobhunting. In tegenstelling tot mentoring is dit zeer arbeidsmarktgericht: helpen zoeken naar vacatures, cv en motivatiebrief op punt stellen, aanleren om zelf een motivatiebrief te sturen, aanleren om zelf contact op te nemen met werkgevers, het sollicitatiegesprek inoefenen tot zelfs meegaan naar een sollicitatiegesprek. De jobcoacht start het best door contact te leggen met werkgevers. Daarna kan hij/zij kijken waar de kansen liggen voor een specifieke persoon, waarna die bij een werkgever kan langsgaan.

**Jobcoach Hilde** ‘Als jobcoach meegaan naar bedrijven opent deuren.’



**Jobcoach Ria** ‘Ik heb door mijn werkervaring geen problemen om contact op te nemen met werkgevers. Ik stuur mails en bel met hen. Dat levert soms iets op.’



**Jobcoach Tessy** ‘Bij open vacatures of mogelijke jobkansen bel ik eerst naar de werkgever om te horen hoe goed het Nederlands moet zijn. Ik win ook andere informatie in. Daarna laat ik de nieuwkomer pas een mail sturen, zodat de mogelijkheden duidelijk zijn.’



Dit onderdeel van de jobcoaching laat doorgaans toe om meer kandidaten te begeleiden, maar onregelmatiger. Er is vaak een intensieve sollicitatieperiode, met periodes ertussen. Niet iedere jobcoach is hier even sterk in, waardoor hij/zij soms spanning ervaart.



**Jobcoach Lore** ‘Ik oefende wel sollicitatiegesprekken, maar voelde me niet voldoende gewapend om zelf werkgevers te gaan prospecteren.’



Interimwerk wordt in de fase van jobhunting doorgaans positiever ervaren, minstens voor een bepaalde periode. De jobs zijn bereikbaar en er zijn er te vinden met een redelijk loon. Ondertussen wordt er werkervaring opgedaan in België.

**Jobcoach Ellen** ‘Ik wilde eerst liever niet bellen naar bedrijven, maar ik heb gemerkt dat het deuren opent. Het is van belang om vooraf het terrein te verkennen. Je polst naar het gevraagde niveau Nederlands om daarna te beslissen waar te solliciteren. Ook opvolging wanneer sollicitaties mislopen, is belangrijk.’



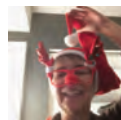
## — Nazorg

Het werk van een jobcoach is niet gedaan wanneer iemand een stage of werk heeft gevonden. Opvolging door de jobcoach heeft een meerwaarde. Hij/zij kan nagaan of er een goede match is en of iedereen tevreden is over de samenwerking. Dit is minder evident, omdat de rollen bij tewerkstelling duidelijk lijken: werkgever en werknemer. Jobcoaches nemen doorgaans geen administratieve taken op zich. Dit komt te veel in het vaarwater van de HR-taak van de werkgever. Toch zijn er nog noden, vooral op het gebied van informele nazorg.

**Jobcoach Ria** 'Ik blijf altijd contact behouden met de mensen ook als ze al ergens aangeworven zijn. Deze nazorg is belangrijk voor nieuwkomers, vind ik. Soms stuur ik hen een berichtje of soms ga ik eens op restaurant als die persoon daar ergens aan het werk is.'



**Jobcoach Joanna** 'A. vond een job als kassierster. Ik sprak nog af en toe met haar over de moeilijke sfeer in de winkel. De communicatie met haar baas was niet goed, er werd soms geroepen in de winkel.'



**Jobcoach Inke** 'Ik heb meegemaakt dat een persoon was aangeworven in een restaurant voor een stage, maar er was meer sprake van uitbuiting. Een mogelijke oplossing is om een vertrouwensband op te bouwen met de werkgever en die bewust te maken van interculturele conflicten.'



**Jobcoach Julia** 'Ik blijf contact houden, doordat we elkaar tegenkomen bij de Tiense Vrouwengroep. Dan hebben we een gesprek over hoe het werk gaat en of er nog hulp nodig is. Ik help ook met vertalingen van documenten en administratief werk.'



### Signaalfunctie

Jobcoaching moet een dubbele signaalfunctie hebben.

1. Op micro- en mesoniveau moet de specifieke jobcoach bruggen bouwen met sociale professionals en de bestaande dienstverlening. Hij/zij is een brug tussen lokale spelers en de nieuwkomer die werk zoekt of een opleiding wil volgen.
2. De organisatie die de coaching van de jobcoaches en de intervisie organiseert, moet de signalen van onderuit, vanop micro- en mesoniveau, naar het macroniveau van de beleidsmakers brengen. Dat kan gaan over een bundeling van signalen naar stedelijke, lokale en regionale of federale spelers, aangezien werk en arbeidsbeleid op die niveaus zit.

# RASHA

(49 jaar) is een alleenstaande moeder uit Syrië met een zoontje van zeven jaar. Ze haalde een masterdiploma in boekhouding in Syrië, dat erkend is in België als een bachelor bedrijfsmanagement. Het gelijkwaardig stellen van het diploma duurde meer dan een jaar.

Ondertussen heeft ze Nederlands geleerd. Rasha: 'De ondersteuning bij het leren van het Nederlands vol- doet niet. Bij het CVO ging het veel te traag. De eerste maanden leerde ik er niets. Daarna, aan de Universiteit Gent, was de cursus intensiever. Er was eerst geen plaats om de cursus te starten. Ik had gedurende een hele tijd niets te doen, dus heb ik op eigen initiatief Nederlands via YouTube geoefend.'

Daarna startte Rasha de zoektocht naar werk. 'VDAB is een behulpzame organisatie, maar de kleine dingen, zoals de taal op de website en de wachtperiodes zijn niet gemakkelijk voor mensen in een onzekere situatie. De cursus op de website is bedoeld voor anderstaligen, maar ik vind het moeilijk. Het zijn oude termen in een vakjargon dat niet te verstaan is.'

Ze legde een examen af bij VDAB om haar kennis over boekhouding te testen. Ze behaalde een hoge score, maar het was te eenvoudige materie. De test ging niet over zaken als fiscaliteit en btw, wat in de praktijk nochtans belangrijke aspecten zijn.

Via het OCMW leerde Rasha jobcoach Romain kennen, die hielp zoeken naar werkervaring. Hij kon een boekhoudkantoor overtuigen om een stage aan te bieden. Er waren voorafgaande gesprekken met de bedrijfsleiders en de collega's, zodat iedereen wist wat de bedoeling was. Toch werd de stage al na twee weken stopgezet. Het bedrijf was immers gespecialiseerd in btw, wat in Syrië niet bestaat en waarvan Rasha geen kennis had. Het bleek een te hoge drempel. Romain: 'De intentie van het bedrijf

was goed. De baas ging ervan uit dat het na een of twee weken zou lukken, maar dat was een brug te ver. De verwachtingen waren niet realistisch. Maar als we het opnieuw zouden doen, zou het niet anders gaan. Het blijft inschatten en leerervaringen opdoen. Rasha is altijd vooruitstrevend en enthousiast. Vandaar dat iedereen optimistisch was.'

Er kwam een nabespreking met de arbeidstrajectbegeleider bij het OCMW en er werd beslist dat Rasha een opleiding zou volgen om verder te geraken. Een stap terug om nadien twee stappen vooruit te zetten. Ze moest wel opnieuw enkele maanden wachten en dat was frustrerend. Romain: 'Ze had het mentaal lastig om thuis te zitten en te wachten in onzekerheid. Ze kon online leren, maar dat houdt je niet de hele dag vol.'

Daarom deed Rasha navraag bij het OCMW naar vrijwilligerswerk. De voorwaarde was goed Nederlands te spreken. Jobcoach Romain ging dan maar zelf praten met een woonzorgcentrum, waar ze kon beginnen. Ze gaat wandelen met de bewoners, speelt een spel met ze, praat en schenkt koffie. Enkele bewoners helpen Rasha met het Nederlands of leren haar dialect. Dat ervaart ze als zeer positief.' ◆

— **Een goede inschatting van wat de nieuwkomer kan en nog moet leren is belangrijk**  
— **De jobcoach kan helpen zoeken naar mogelijkheden om de wachttijd zinvol in te vullen**



## 2 Skills van de jobcoaches

De jobcoaches geven aan dat het, om de bovenstaande taken te vervullen, nodig is om over volgende skills te beschikken.

### — Coachingsvaardigheden

Ondersteun en motiveer nieuwkomers op een positieve manier. Ga in dialoog, maar wees ook “een kritische vriend” die soms een spiegel voorhoudt en onverwachte vragen stelt. Zo komt er opening in de zoektocht naar een job of opleiding. Zoek naar kennis en kunde die nog onzichtbaar zijn.

**Jobcoach David** ‘Je moet deze mensen niet vertellen dat tegenslagen mogelijk zijn, dat weten ze al. Het is belangrijk om als jobcoach positieve dingen te benoemen en naar de toekomst te kijken.’

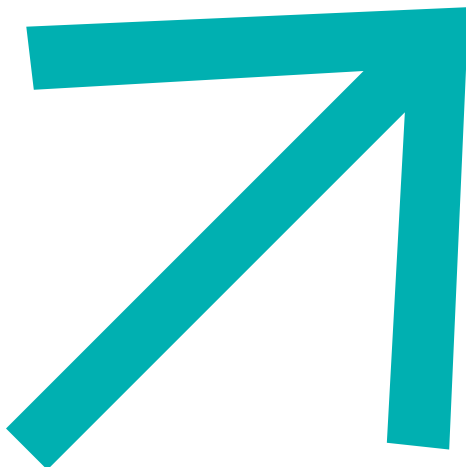


### — Proactiviteit

Ontwikkel een bondgenotenstrategie, zowel naar alle betrokken spelers op arbeidsmarkt als naar de werkgevers. Als jobcoach mag je ook niet te verlegen zijn om deuren te openen en af te stappen op werkgevers. Jobhunting is cruciaal. Je moet dus assertief zijn en durven afspraken maken. Je beschikt het best over een portie mensenkennis, want je hebt een netwerkfunctie.

De netwerken met en bruggen naar werkgevers zijn nodig om aan nazorg te doen. Je moet overtuigingskracht aan de dag leggen en nieuwe deuren openen, ook voor de werkgever. De zorg nadien is fundamenteel op de werkvloer. Want alle hulp valt weg na de tewerkstelling.

**Jobcoach Tessy** ‘Het is een groot voordeel om als jobcoach al een ruim netwerk te hebben. Uit eigen ervaring weet ik dat het lang duurt om zo’n netwerk op te bouwen als dit nog niet bestaat.’





## — Tijd en flexibiliteit

Maak ruimte en tijd vrij, minstens een halve dag per week per gecoachte, of zelfs meer in sommige fases. Het lukt niet altijd om elke week af te spreken, aangezien het soms lang wachten is op een antwoord.

Maar sommige zaken kunnen niet zomaar enkele weken uitgesteld worden. Een jobcoach moet voldoende flexibel zijn om zich vrij te maken wanneer dit nodig is.

Als jobcoach kan je parttime of zelfs fulltime aan de slag gaan, afhankelijk van de periode in het jobcoachingsproces. In het begin heb je veel voorbereidend werk, waardoor je zeker een dag per week spendeert aan mentoring. Daarna kan je overschakelen op jobhunting.

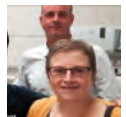
**Jobcoach Tessy** ‘Ik steek veel tijd in de coaching van nieuwkomers. In totaal is dit zeker een dag per week.’



## — Inlevingsvermogen over cultuurverschillen heen

Zelfredzaamheid versterken betekent ook dat je codes en “talen” uit de maatschappij zal moeten vertalen en hertalen. Nieuwkomers moeten hiervoor eerst inzicht en feeling ontwikkelen. Een jobcoach is een ideale toetssteen en oefenpartner. Jobcoaches helpen nieuwkomers het informele reilen en zeilen in de maatschappij verwerven. Maar vaak spant het rond gewoontes en het inschatten van interacties met spelers in die maatschappij. Er bestaat geen zelfredzaamheid zonder inzicht.

**Jobcoach Hilde** ‘Eritrese jongens zijn opgegroeid in een militaire dictatuur en zijn vrijheid niet gewoon. Bellen en afspreken is daarom vaak moeilijk. Wat wel werkt? Een baas die voldoende begrip toont en opvolgt.’



**Jobcoach Annemie** ‘Respectvol verschillen van elkaar is een noodzaak. Je moet je kunnen verhouden tot mensen die in andere samenlevingen zijn opgegroeid, vaak bijvoorbeeld gendergesegregeerd, zoals Afghanen. Maar je moet er wel mee aan de slag en je moet je positioneren.’



**Jobcoach Romain D.** ‘Mensen met een migratieachtergrond worden vaak als minderwaardig behandeld door de samenleving. Daardoor tonen ze soms weinig interesse in België. Want ze hebben het gevoel dat ons land ook weinig interesse toont in hen.’



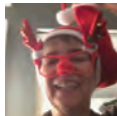




**Jobcoach Tessy** ‘Nieuwkomers voelen zich vaak eenzaam. Zo moeten ze bijvoorbeeld alleen hun verjaardag vieren. Ik werd uitgenodigd om bij een alleenstaande man te gaan eten, maar ging daar niet op in. Hij voelde het aan als een afwijzing. Ik heb aangegeven waarom dit moeilijk ligt. Het gaat om wederzijds cultureel begrip.’



**Jobcoach Joanna** ‘Mohammed zei dat hij “directeur” was geweest in een papierfabriek. Uiteindelijk bleek het om een lagere functie te gaan, hij was een soort supervisor. Je moet doorvragen tot de juiste termen gebruikt worden.’



De officiële trajecten zijn te formalistisch en te veel geënt op een blauwdruk. Er is te weinig inleving in verschillende culturen en noden. Het streefdoel is te dominant: je moet nieuwkomers vanaf de eerste dag bekwaam maken, zonder inzicht in de leefwereld. De blauwdruk baseert zich te veel op mensen beroepskeuzes ‘leren’ maken. Dit gaat voorbij aan een realiteit van cultureel gebonden verwachtingen en noden, aan de leefwereld van de nieuwkomers en bepaalde noden die te maken hebben met vluchten of gezinshereniging.

We moeten veel meer belang hechten in opleidingen aan culturele sensitiviteit, zonder te moraliseren.

## — Empathie en open communicatie

Als jobcoach moet je de communicatie blijven (op) zoeken. Je moet een zoekende houding aannemen.

**Jobcoach Romain G.** ‘Je inlevingsvermogen is belangrijk. Je moet tijd nemen en luisteren, en inzicht krijgen in een persoon die worstelt. Eigenlijk zijn we twee vreemden die elkaar moeten vinden in een relatie en tot een dialoog moeten komen.’



**Jobcoach David** ‘Het is belangrijk dat je een vluchteling ziet als een gelijkwaardige persoon die je respecteert als mens, waarnaar je luistert en waarmee je in dialoog treedt.’



## — Vertrouwen & leefwereldgericht

Durf te vertrekken vanuit vertrouwen.

**Jobcoach Romain G.** ‘Nieuwkomers hebben kennis en ervaring die ertoe doet. Dat moet het uitgangspunt zijn. Vertrek vanuit hun leefwereld. Kijk waar ze vandaan komen, wie ze zijn, wat ze doen en wat ze kunnen. Help ze dan ook vanuit die overtuiging. Ze hebben wel degelijk geleefd.’



## — Een feeling voor taligheid

Taligheid is een geheel van formele en informele taal, van verbale en non-verbale communicatie. Soms spreken nieuwkomers twee tot drie talen door elkaar, vaak aangevuld met handgebaren. Als jobcoach moet je vooral een feeling hebben voor (meer)taligheid. Je moet ermee kunnen omgaan, kunnen schakelen tussen talen en tussen de lijnen kunnen lezen, zowel van verbale als non-verbale communicatie.

## — Begrenzing

Hoewel het van belang is dat een jobcoach aanspreekbaar is voor allerhande aangelegenheden, moet er toch afgebakend worden waar hij of zij zelf mee aan de slag gaat.

**Jobcoach Inge** ‘Ik bepaal zelf hoe ver ik ga wanneer ik jongeren verder help. Het is belangrijk dat een jobcoach duidelijk communiceert en zijn/haar grenzen afbakent.’



**Jobcoach Ellen** ‘I. verhuisde naar Luik tijdens een jobcoachingsproces dat niet goed liep. Hij verloor de ondersteuning van VDAB, want dat is een Vlaamse bevoegdheid. Hij zegt in Luik achtervolgd geweest te zijn door mensen uit Overijse. Hij kampt duidelijk met psychische problemen. Het was een zeer intense periode en het contact raakte verbroken.’



Het is niet de taak van de jobcoach om met deze psychische materie aan de slag te gaan. De zoektocht naar een vaste verblijfplaats is erg belangrijk, omdat die dat voor stabiliteit zorgt, ook mentaal. Vooraleer we overgaan tot de fase van arbeidsbemiddeling moet die keuze achter de rug zijn.

## — Technische kennis

Technische kennis – tot op een bepaald niveau – is een meerwaarde, maar primeert niet. Je moet wel op zijn minst de arbeidsmarkt en de arbeidsmarktregels kennen. Ook kennis van solliciteren en stages is nodig. Je moet de ervaring van een nieuwkomer kunnen inschatten wanneer je een job zoekt in een bepaalde sector. Je moet bovendien iemand kunnen oriënteren. Het is dus belangrijk dat je zicht hebt op hoe de sector van bijvoorbeeld de drukkerij- en of van de kledingverkoop eruitziet. Die kennis heb je ofwel verworven, ofwel opgevraagd.

Als je technische kennis hebt, heb je eventueel nog connecties in de sector waar je die expertise hebt opgebouwd. Dat kan een voordeel zijn.

**Jobcoach Inke** ‘Als je iemand moet begeleiden die voeling heeft met jouw netwerk en expertise, en de sector die je kent, is het makkelijker om die persoon voor te bereiden en uit te leggen hoe het werkt. Maar deuren openen en netwerken om iemand kansen te bieden op een stage of job verloopt meestal moeilijker. Net daarom is het belangrijk dat er een match is tussen het profiel van de nieuwkomer en de jobcoach.’



# 3 Noden van de jobcoaches

Niet enkel de rechtstreekse betrokkenen, namelijk de nieuwkomers en bedrijven, hebben noden. Ook de jobcoaches zelf hebben die. Dat geven ze aan in de evaluatie-geprekken die we met hen hielden. Onderstaande noden gelden wel niet voor iedereen in dezelfde mate.

## — Opleiding en professionele omkadering

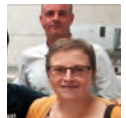
Basiskennis over

- context van migratie en internationale bescherming; kennis bijbrengen over verblijfsstatuten, asielprocedure, rechten tijdens asielaanvraag en na erkenning als vluchteling of subsidiair beschermde. Beleid van integratie en inburgering, naast de sociale dienstverlening van OCMW en VDAB.
- culturele sensitiviteit en verbindende gesprekstechnieken; omgaan met verschil: training over de omgang met culturele verschillen.
- spelers en technieken in arbeidsbemiddeling: uitleg over statuten en trajecten binnen VDAB, zoals werkplekcleren, IBO (individuele beroepsopleiding) en BIS (beroepsinlevingsstage) ...
- taalondersteuning op de werkvloer: kader voor taalondersteuning door VDAB, lokale spelers, zoals diensten Werk/arbeid van gemeenten en steden.
- werkgeversbenadering: bedrijfscultuur, human resources management, diversiteitsbeleid op de werkvloer, institutionele kader van een werkvloer (grote en kleine bedrijven: ondernemingsraad, en syndicale vertegenwoordiging, dienst preventie en veiligheid op het werk), kmo-beleid. Noden van werkgevers.

De eerste twee sessies werden gegeven door Vluchtelingenwerk Vlaanderen en behandelden de algemene projectinhoud en basiskennis over internationale bescherming en het vluchtelingenstatuut. De derde sessie werd gegeven door de Diversiteitsacademie van consultant Marijke Cornelis. Het was een uiteenzetting en training

over intercultureel werken en verbinding in diversiteit. VDAB verzorgde de vierde en vijfde sessie, die gingen over het actieplan “Integratie door werk”, werkplekcleren, werkgeversbenadering en bedrijfscultuur.

**Jobcoach Hilde** ‘De opleiding vanuit Vluchtelingenwerk Vlaanderen is een must bij de start. Het is goed dat deze informatie tijdens het project wordt aangepast aan en gecommuniceerd op basis van de noden van de jobcoaches op het terrein. Of naargelang de veranderingen in het beleid, zoals de voortdurende aanpassingen in de wetgeving en de werking van VDAB.’



**Jobcoach Tessy** ‘Ik ervaar een tekort aan achtergrondkennis en daardoor voel ik me onzeker in het werkveld. Ik kan niet voldoende correct uitleggen wat IBO of andere statuten inhouden.’



**Jobcoach Ria** ‘Tijdens de opleiding stonden we niet lang stil bij de mogelijke statuten en vormen van tewerkstelling zoals IBO. Daardoor bleef deze informatie niet allemaal hangen. Er kan een forum ontwikkeld worden, zodat jobcoaches informatie en netwerking kunnen uitwisselen.’



Een professionele omkadering werkt geruststellend voor jobcoaches. Er is een contract, een verzekering en een onkostenvergoeding (voor onkosten die je maakt bij het uitvoeren van je opdracht, bijvoorbeeld voor transport, telefonie ...). De onkostenvergoeding bedroeg forfaitair 15 euro per prestatiedag, met een plafond van 300 euro per semester.

## — Een kennisnetwerk

Net als de nieuwkomers moet ook de jobcoach ergens terecht kunnen voor informatie. Informatiedeling en -uitwisseling over nieuwe systemen en tools, financiële voordelen ... zijn nodig. De statuten werkplekklaren zijn zeer complex en veranderen constant. VDAB of andere organisaties zouden de mogelijkheid moeten voorzien van een permanente bijscholing. Bovendien moet er ook informatie verspreid en gedeeld worden over vacatures en de omgang met bedrijven.

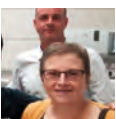
**Jobcoach Brigitte** ‘Het is belangrijk om geïnformeerd te blijven over de benaderingen en statuten van asielzoekers, zodat je als jobcoach op de hoogte bent van veranderingen tijdens de zoektocht naar werk.’



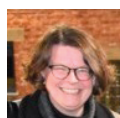
**Jobcoach Lore** ‘Ik miste een bundeling van informatie over alle verschillende vormen en statuten van nieuwkomers bij tewerkstelling: stagecontracten, IBO, Artikel 60 ... De nieuwkomers weten er vaak zelf ook niets over en mijn kennis was niet volledig.’



**Jobcoach Hilde** over de vacatures en arbeidsmarkt: ‘Je helpt een nieuwkomer een groot web spinnen. Maar ik heb geen zicht op de arbeidsmarkt. Het is de rol van VDAB om dit door te geven.’



**Jobcoach Inge** ‘De informatie rond evenementen, jobdagen, opleidingen ... die verstuurd wordt vanuit Vluchtelingenwerk Vlaanderen is zeer relevant en belangrijk.’



**Jobcoach Ellen** ‘Er is nood aan meer ondersteuning en samenwerking vanuit VDAB. Een versterkte wisselwerking waardoor vacatures die passen bij het profiel van de nieuwkomer terechtkomen bij de jobcoach die deze persoon ondersteunt bij het solliciteren.’

Maar er is ook ondersteuning nodig in de omgang met bedrijven.

**Jobcoach Inge** ‘Als een werkgever negatief reageert, bijvoorbeeld de nieuwkomer verplicht om varkensvlees te eten of taal gebruikt om indirect te discrimineren, zet ik geen druk om er te (blijven) werken. Ik verkies dan om meteen te zoeken naar een andere werkgever en werkplaats.’



**Jobcoach Brigitte** ‘De nieuwkomers moeten ook zelf op sollicitatiegesprek kunnen gaan en moeten contact met de werkgever zoeken, zeker als het gaat om een persoon met een opleiding van hoog niveau. We leggen uit dat ze moeten bellen naar de werkgever, wanneer ze geen respons krijgen op een mail. Daarna kunnen we als jobcoach ook contact opnemen. Ooit kreeg ik het antwoord dat het Nederlands van de nieuwkomer te beperkt was – wat geen vereiste was in de vacature – en dat de werkzoekende niet het juiste profiel had – wat wél zo was. Dan gaat het niet om niet willen aannemen, maar om pure discriminatie.’



## — Intervisiemomenten

Jobcoaches geven in de evaluatiegesprekken verschillende belangrijke noden aan op het vlak van intervisie.

Er is nood aan een permanente ondersteuning bij het opbouwen van het lokale netwerk waarin de jobcoach actief is. Er moet aansluiting zijn met VDAB, bereidwillige werkgevers en allerlei lokale spelers die werken rond integratiepraktijk op het terrein. Het kan evengoed gaan over het lokale LOI (Lokaal Opvang Initiatief), OCMW of middenveldorganisaties en vrijwilligers van burgerorganisaties. Zoals jobcoach Tessy aangeeft: ‘Voor de uitwisseling van informatie en netwerking is de geografische spreiding binnen Antwerpen al groot, zoals tussen Kapellen en Lier. Maar die lokale inbedding en praktijkkennis doet er wel toe. Nieuwkomers kunnen die geografische verschillen niet zomaar overbruggen.’

De intervisies vormen een heel belangrijk steunpunt. Anders hebben jobcoaches het gevoel het alleen te doen. Men leert van andere mensen en vrijwilligers, en jobcoaches kunnen hun verhaal kwijt.

Jobcoaches leren technisch nieuwe dingen. En bouwen netwerken uit. Een lerend netwerk versterkt jobcoaches.

Er kunnen sessies voor vrijwilligers gehouden worden, die soms gedeeld worden met VDAB en OCMW-medewerkers, zodat die extra technische kennis aanbrenge en het palet van mogelijkheden verbreden.

Alle participanten ervaren de intervisies als een goed moment voor uitwisseling van informatie en netwerking.

**Jobcoach Tessy** ‘Elke vrijwilliger moet een eigen netwerk opbouwen. De intervisies zijn belangrijk om dit met elkaar uit te wisselen.’



**Jobcoach Inke** ‘Ik ben te weinig in staat om een netwerk op te bouwen. Ik heb geen contact met VDAB in Brussel, dus de ondersteuning die ik bied, is niet bekend. De intervisies zijn een goede toetssteen en spiegel voor mij.’



Jobhunting wordt bemoeilijkt, omdat niet alle sectoren gekend zijn.

**Jobcoach Brigitte** ‘De intervisies zijn goed om een beeld te krijgen van verschillende sectoren.’



**Jobcoach Ellen** ‘VDAB speelt een rol in het jobhunting, vooral naar bedrijven toe. Maar VDAB heeft niet genoeg mensen en voeling met de praktijk om die rol op te nemen.’



Onze jobcoaches geven aandacht de intervisies de motivatie geven om verder te doen. Ze horen de verhalen, ervaringen en toepassingen van elkaar en worden daardoor wakker geschud.



## — Stimulansen vanuit beleid en werken van structurele drempels

Jobcoaches lopen tegen dezelfde muren aan als de nieuwkomers.

**Jobcoach Romain G**: ‘De nieuwkomers botsen vaak op muren op zoek naar werk. De jobcoach botst op zaken die daaraan gelinkt zijn.’



**Jobcoach Roland**: ‘Jobcoaches worden geconfronteerd met dezelfde problematiek als nieuwkomers: de overheid schiet tekort.’

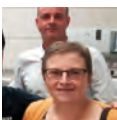


**Jobcoach David**: ‘VDAB-consulenten zijn minder op de hoogte van initiatieven en projecten zoals die van Vluchtelingenwerk Vlaanderen en vele anderen.. Er moet ook een draagvlak zijn bij VDAB op het niveau van de consulenten.’



Het is belangrijk dat de overheid haar deel van de verantwoordelijkheid opneemt.

**Jobcoach Hilde**: ‘Soms verlies ik de moed. Ik heb het gevoel dat ik meewerk aan een systeem dat mensen in “flutjobs” duwt. De jobcoach wordt gedreven door naastenliefde – zo voelt dat soms aan – maar zijn/haar werk hoort structureel te zijn. Het systeem moet veranderen, zodat we op termijn overbodig zijn. Dit zou door de overheid en structuur opgevangen moeten worden.’



**Jobcoach Romain G**: ‘De nieuwkomers hebben nood aan een juiste ondersteuning vanuit de overheid.’



Het gaat dan bijvoorbeeld over een aangepaste cursus Nederlands en persoonlijke begeleiding. Of waarom geen Arabische cursus starten om een rijbewijs te behalen? Dat kunnen wij als jobcoach niet doen.’

We komen er in het laatste hoofdstuk over beleidsaanbevelingen nog op terug, we zetten alvast enkele kwesties op een rij die uit evaluatiegesprekken met jobcoaches komen:

- ◇ Er is nood aan persoonlijke case management, zodat jobcoaches eigenlijk overbodig zouden zijn. Of zodat ze een bijkomende, ondersteunende rol kunnen vervullen als nabije vertrouwenspersoon.
- ◇ Er is nood aan discriminatiebestrijding.
- ◇ Er is nood aan aangepaste en bruikbare taalopleidingen voor nieuwkomers. Er is een groot aanbod, maar dat vaak niet echt op maat is van de nieuwkomers.
- ◇ Drempels zoals die bij het behalen van een rijbewijs moeten weggenomen worden.
- ◇ Er is nood aan ondersteuning van werkgevers, zodat er zuurstof is voor aanwerving en opleiding.

## — Een kader: de jobcoach moet een vrijwillige rol hebben en behouden

Onze jobcoaches geven de volgende zaken aan:

- Er is nood aan gedeelde verantwoordelijkheid rond langetermijnplanning voor personen. Inzichten en denken over een duurzame langetermijnsuitkomst vormt te weinig de drijfveer bij sociale professionals. Er is nood aan een doordacht case-management, waarbij spelers op elkaar inhaken en iemand de regie voor zijn/haar rekening neemt om trajecten doordacht te koppelen. Bijvoorbeeld het kader van OCMW en VDAB over de omgang met vrijwilligers en de meerwaarde van werken met jobcoaches.
- Er is nood aan een bemiddeling tussen alle mogelijke spelers en trajecten die aan bod komen in nieuwkomers' zoektocht naar werk. Professionelen en vrijwilligers moeten meer informatie uitwisselen. Ze moeten samen bouwen aan een traject en moeten dat blijvend vorm geven gedurende het hele proces.
- Je moet kunnen rapporteren aan professionelen. En zaken afstemmen met hen. Een professional moet de regie van het dossier van de werkzoekende in handen nemen. Het is belangrijk dat professionelen mee structurele kwesties oplossen.
- Duurzame opvolging is nodig. Daarin kunnen zowel professionelen als vrijwilligers vanuit hun eigen rol een meerwaarde betekenen.
- Jobcoaches moeten geen sancties opleggen. Dat is net hun toegevoegde meerwaarde. Ze staan in voor een gemotiveerde opvolging.



- Elk moet zijn rol hebben en behouden. Er is nood aan een gedeeld én apart functiekader en een deontologisch kader dat aan geeft wie wat doet en wat de grenzen zijn. Rollen en functies moeten op elkaar worden afgestemd.

Wat zijn de grenzen van vrijwilligersengagement van jobcoaches? Enerzijds moet je als jobcoach de grenzen aangeven van het persoonlijk haalbare. Dat is afhankelijk van wie je bent en wie de persoon is die je helpt. Hoe zelfredzaam is de werkzoekende vluchteling? Anderzijds ga je soms ver, omdat je een generalistische aanpak hanteert: je kan bepaalde dingen niet afblokken, omdat zo iets een grote impact heeft. En omdat je vanuit vertrouwen werkt. Iemand helpen om zijn/haar rijbewijs te halen, kan betekenen dat je de kinderen tijdens de rijles naar school brengt. Toch moet je jezelf kritische vragen blijven stellen en altijd de zelfredzaamheid van de nieuwkomer blijven nagaan.

## 4 Matching

De matching moet omkaderd gebeuren. Het mag niet overgelaten worden aan de jobcoaches alleen. Het contact met een werkzoekende nieuwkomer kan niet beginnen met een actie van de jobcoach. Het is belangrijk dat de organisatie die de jobcoaches omkadert mee een lokaal netwerk uitbouwt en instaat voor de selectie van de te begeleiden werkzoekende nieuwkomer. Enkele getuigenissen van onze jobcoaches geven dat aan.

**Jobcoach Romain D** ‘Mijn grootste vraag is hoe ik nieuwkomers kan bereiken om hen te coachen. Ik heb al contact op genomen met het OCMW van Aalter, maar daar lukt het niet. Ik ga ook nog eens na bij VDAB.’



**Jobcoach Annemie** ‘Net als Romain raak ik moeilijk in contact met nieuwkomers. Ook via het OCMW krijg ik weinig contact met mensen die Nederlandse lessen of begeleiding bij VDAB nodig hebben. Ik heb nood aan ondersteuning om een poule van mensen met ondersteuningsnoden op te bouwen.’

**Jobcoach Tessy** ‘Ik heb gewerkt met een lijst van werkzoekende nieuwkomers die VDAB me bezorgde. Maar de arbeidsbemiddelaars van VDAB zouden proactief contact moeten opnemen met de jobcoaches wanneer er iemand nieuw op de lijst komt te staan. Andere VDAB-afdelingen doen dat wel proactief.’



**Jobcoach Inke** ‘Een persoon kan niet “verkoch” worden als die helemaal niet klaar is voor de arbeidsmarkt. Dit is volgens de vacature niet de taak van de jobcoach. Een jobcoach mag geen opvangpersoon zijn voor moeilijke cases van VDAB.’



**Jobcoach Brigitte** ‘Via VDAB ben ik slechts met één werkzoekende in contact gekomen. Bij verder vragen kreeg ik weinig of geen respons. Er kunnen het best andere parallele kanalen worden gebruikt. Vluchtelingenwerk Vlaanderen kan een naamkaart maken, waarop staat wie je bent en wat je doet. Dit kan contact en netwerking bevorderen. Een eerste kanaal kan het OCMW zijn. Een tweede kanaal kan het CVO zijn. Nog een ander gebruikt kanaal vind je binnen het eigen netwerk bij de conversatietafels (doet er vrijwilligerswerk, nvdr).’





# FATIMA

kwam twee jaar geleden van Marokko naar België. Onder begeleiding van jobcoach Annemie en met heel veel goesting en motivatie zocht en vond ze een job als huishoudhulp bij het OZ (Onafhankelijk Ziekenfonds) in Gent.

‘Ik leer Nederlands terwijl ik bij klanten poets en ik verdien geld. Mijn Belgische man was een beetje ongerust toen ik begon te werken. Hij dacht dat we te weinig tijd samen zouden hebben, maar ik wilde zelfstandig-  
heid. Mijn eigen job en inkomen helpen me daar bij.’

‘Ik kwam Fatima tegen op een jobavond van Refu Interim’, zegt Annemie. ‘We hebben verschillende keren gepraat over wat ze precies voor ogen had. Samen maakten we haar cv op en trokken we onder andere naar VDAB. Bij elk nieuw gesprek zag ik hoe Fatima aan zelfvertrouwen won. Ondertussen hebben we een hechte vriendschapsband.’

‘Dankzij Annemie vond ik werk. Zonder haar steun was me dat niet gelukt’, weet Fatima. ‘Toen Annemie me voorstelde om me te helpen, ben ik er meteen voor gegaan. Ik wist helemaal niet waar ik moest beginnen zoeken naar werk. Nooit had ik gedacht dat iemand mij met zoveel goesting zou helpen.’

In Marokko werkte Fatima 28 jaar in de textielindustrie, maar hier koos ze voor een andere richting. Via een nieuwsbrief vond ze een vacature als huishoudhulp bij OZ. Ze reageerde en na een goed gesprek kreeg ze meteen een contract aangeboden.

‘Ondertussen heeft Fatima een al persoonlijke wachtlijst bij onze

klanten,’ zegt Wendy, consulente voor OZ in Gent. ‘Zo gegeerd is ze. Werknemers zoals Fatima dragen we op handen. Haar achtergrondverhaal sprak me meteen aan. Ze was heel gemotiveerd om voor ons te komen werken. Wij zoeken geen mensen die al jaren ervaring hebben in poets hulp. Motivatie en de juiste werkhouding zijn veel belangrijker. Kandidaten hoeven ook niet meteen perfect Nederlands te spreken. Met een goede basis van het Frans of Engels ben je ook welkom. Onze klanten in Gent

zijn daar niet kieskeurig in. En als onze klanten blij zijn, zijn wij dat ook.’

Bij OZ krijgen de huishoudhulpen onmiddellijk een vast contract. Daarom kunnen ze alleen erkende nieuwkomers een

job aanbieden. ‘Personen met een tijdelijke verblijfsvergunning kunnen we jammer genoeg niet aannemen,’ legt Wendy uit. ‘Dat is heel spijtig, want dikwijls zitten er heel gemotiveerde mensen bij. Die zijn dan zeer teleurgesteld. Dat pikt wel eens.’

‘Ik weet niet wat mijn toekomst brengt,’ zegt Fatima. ‘Je weet nooit wat er op je af zal komen. Er zijn altijd verrassingen in het leven. Zoals naar België komen. Wie had dat gedacht?’ ◆

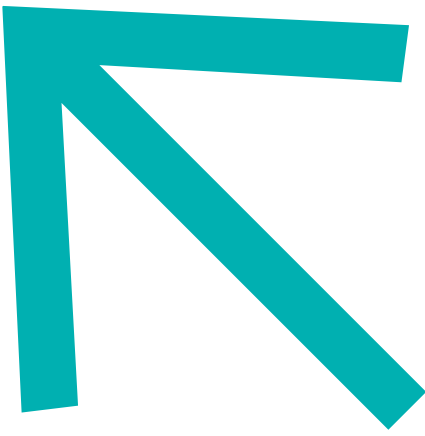






AANBEVELINGEN  
AAN DE  
BELEIDSACTOREN





# 1 Geïntegreerd casemanagement

Deze inspiratiegids bevat een brede waaier aan aanbevelingen voor betrokken beleidsmakers en spelers op de arbeidsmarkt, zoals vakbonden en werkgevers. **We focussen hier op vier belangrijke aanbevelingen.** Ten eerste is er nood aan een toegewijd casemanagement op het niveau van de werkzoekende, en aan een overlegplatform arbeid op het lokale en Vlaamse niveau. Zorg zo voor een afstemming tussen arbeidsmarktactoren. Voor ons is dit belangrijk om het uitgangspunt van gedeelde verantwoordelijkheid vorm te geven binnen dit project.<sup>1</sup> Ten derde is er nood aan een outreachend beleid in samenwerking met de civiele samenleving en jobcoaches. Om af te sluiten pleiten we voor een diversiteits- en antidiscriminatiebeleid op het niveau van ondernemingen.

<sup>1</sup> We hebben deze nood aan afstemming vooral naar voor gebracht in de introductie. Dit punt werd gevoed door de twee overlegmomenten tussen de jobcoaches en arbeidsbemiddelaars zelf die we organiseerden. En op basis van de interviews met de jobcoaches en intervisies die we hielden. Die data zijn allemaal systematisch opgebouwd en verwerkt in deze inspiratiegids.

Deze inspiratiegids vertrekt vanuit het uitgangspunt van gedeelde verantwoordelijkheid. Wat moeilijker gezegd: het principe van solidariteit als interdependentie. Dat betekent dat we ervan uitgaan dat spelers op de arbeidsmarkt wederzijds afhankelijk zijn van elkaar. Wederzijdse afhankelijkheid is ook het solidariteitsprincipe dat de verzorgingsstaat en sociale zekerheid onderbouwt. Aangezien het arbeidsmarktbeleid voor nieuwkomers verweven is met die verzorgingsstaat via sociale zekerheid en in zekere zin ook via de bijstand die activerend werkt voor nieuwkomers, lijkt het ons aangewezen om dit principe ook bij arbeidsbemiddeling aan te houden.

Dit principe heeft nood aan arbeidsbemiddeling waarbij een reeks spelers rechtstreeks op elkaar betrokken is. De jobcoach kan hier een belangrijke rol spelen als arbeidsbemiddelaar voor mensen met een kwetsbaar profiel. Maak een brug naar jobcoaching en mentoring. Dat is nodig, omdat nieuwkomers behoren tot de groep van kwetsbare en niet zomaar activeerbare niet-werkende werkzoekenden.

We vragen dat er op cliëntniveau/niveau van de werkzoekende gewerkt wordt aan onderlinge afstemming via een toegewijd casemanagement voor nieuwkomers.

We verwijzen graag naar de inspiratiegids van de Stad Gent in het ESF-project “Werkplek Vluchtelingen”, waar de betrokken spelers een doorwrocht casemanagement hebben opgezet per werkzoekende.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> In het ESF-project “Werkplek Vluchtelingen” pleit ook de Stad Gent voor een geïntegreerd samenwerkingsmodel. Daarin bestaat de arbeidsbemiddeling uit de samenwerking tussen het Agentschap Inburgering en Integratie (In-Gent), VDAB, OCMW en diensten van de Stad Gent (GSIW). Maar daarnaast worden ook voortrajecten opgezet met aanvullende taalopleidingen en/of-ondersteuning, naast de inzet van zowel jobcoaches als jobhunters.

## 2 Overlegplatform arbeid

Op Vlaams niveau hebben we door de ervaring op het terrein met de jobcoaches en vele spelers op de arbeidsmarkt ingezet op een eerste overlegplatform arbeid. Wat we in onze praktijk zien op het terrein van arbeid is dat er weinig praktisch en alledaags overleg is vanuit en gericht op die praktijk. Ondanks heel veel geïnstitutionaliseerd overleg zoals onder andere met de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen) of de CIB (Commissie Integratie Beleid).

Er is ook weinig aandacht voor een operationeel beleid. Nochtans zou zo'n overlegplatform hier een oplossing bieden. Alle betrokken spelers van de overheid en de civiele samenleving kunnen er elkaar updaten met informatie, vragen stellen, de werking op elkaar afstemmen, met respect voor ieders positie. Er is ook financiering nodig, tijd en middelen om dat praktisch te realiseren. Bovendien is er nood aan een coördinerende speler.

We gingen met een reeks spelers die actief zijn in arbeid en arbeidsbemiddeling na hoe zo'n overlegplatform eruit zou kunnen zien. De aanwezige spelers waren de volgende: Agentschap Binnenlands Bestuur, Actiris, DUO for a JOB, VDAB, UNIZO, VBO-FEB, Fedasil, Gent Stad in Werking, Minderhedenforum, SERV, Departement WSE, Beweging.net en Vluchtelingenwerk Vlaanderen. We bekeken twee actiepunten: (1) Wat zijn de noden en leemtes op het terrein? (2) Wat zijn mogelijke scenario's voor zo'n overlegplatform arbeid en wat moeten die precies inhouden?

### Noden en leemtes op het terrein

Er is heel wat onkunde op en gebrekkige kennis over de superdiverse werkvloer. De 'witte' werkvloer in een erg diverse arbeidsmarkt vormt een uitdaging, en leidt vaak tot spanningen en/of conflicten tussen etnisch-culturele groepen onderling. Dat zegt iets over de nood aan sensibilisering en interventies die mikken op verbinding. Er is een enorme behoefte aan vorming op alle niveaus van de werkvloer. De noden aan ondersteuning inzake meertaligheid, veiligheid en preventie op de superdiverse werkvloer, de omgang met diversiteit in cultuur en religie en antidiscriminatiebeleid stijgen. De huidige KMO-portefeuille schiet tekort.

#### — Discriminatie en racisme

Een antidiscriminatiebeleid kan je op verschillende manieren op poten zetten. Een positief diversiteitsbeleid vormt een prima startpunt, met steun voor positieve acties en sensibilisering. Zo kan je komen tot een handhavingbeleid, waarin duidelijk staat wat de grens is voor tolerantie, racisme en/of discriminatie.

#### — Ondersteuning van werkgevers

De ondersteuning van werkgevers moet praktisch zijn. Hoe voer je concreet een ander beleid en welke tools heb je daarvoor ter beschikking? Het is tijdsintensief, dus een positieve benadering is belangrijk. Er is nood aan reële activering van praktijkervaring om verder te gaan dan een diversiteitscharter.

Er is ook meer gerichte taalondersteuning en taalcoaching op de werkvloer nodig. Werkgevers hebben nood aan ondersteuning, vooral bij ervaringen met meertaligheid op de werkvloer. Ook het aanwervingsbeleid en de sensibilisering van werkgevers zou moeten veranderen.

Bovendien is er nood aan de ontwikkeling van een praktijk van jobhunting, waarbij werkgevers actief benaderd worden.

#### — Niet erkenning van competenties

De niet-erkenning van competenties en/of het moeilijk in kaart brengen ervan is een probleem. We moeten werk maken van de erkenning van eerder verworven kwalificaties en competenties (EVC-systeem). De procedure van NARIC Vlaanderen, dat buitenlandse studiebewijzen onderzoekt voor wie in Vlaanderen wil werken, kan korter, transparanter en toegankelijker.

In 2019-2020 wordt een nieuw decreet uitgerold, dat een algemeen kader zou moeten bieden voor beroepskwalificaties. Om dit duurzaam te maken, zal erkenning van de werkgevers nodig zijn. Dat wordt een uitdaging. Vooral de uitrol zal in de toekomst belangrijk zijn. Zullen er cultuursensitieve competenties toegekend worden? Zijn die erkenningen niet te afhankelijk van taalbeheersing?

De erkenning van competenties zal gericht moeten zijn op wat mensen nodig hebben. Inschakeling van het EVC-systeem in Syntra, opleidingscentra en sectorfondsen zal nodig zijn. En er moet vooral een andere logica zijn dan enkel die van het economisch rendement.

#### — Langdurige trajecten/inlooptijd en stages (BIS bvb)

Er zijn werkplekken nodig voor langdurige trajecten, zodat een goede oriëntatie gekoppeld aan taalverwerving mogelijk is. Er bestaan zulke werkplekken, maar ze zijn dun gezaaid.

#### — Afstemming beleidsdomeinen om tot een beleid te komen

Er is nood aan **afstemming op het terrein**, zowel op Vlaams als lokaal niveau. Spelers als VDAB, het Agentschap Inburgering en Integratie, OCMW's en lokale overheden, maar ook aangrenzende domeinen zoals onderwijs en spelers uit de civiele samenleving hebben nood aan een goed afgestemde aanpak.

Er zijn **ondersteunende en verweven trajecten** nodig, die gericht zijn op verwerven van taal én competenties op de werkvloer. Dat vraagt ook een meer outreachende dienstverlening van overheidsdiensten, zoals het Agentschap Integratie en Inburgering en Onderwijs, maar ook VDAB en andere.

#### — Eengemaakt loket en trajectbegeleider

Mensen lopen verloren tijdens hun zoektocht naar werk. Ook het tekort aan afgestemde trajectbegeleiding en netwerken tussen arbeidsactoren bemoeilijkt de tewerkstelling van nieuwkomers. Er is nood aan een meer doordachte benadering vanuit de VDAB om 'gaten in het arbeidstraject' te dichten. Het snelste traject naar activering blijkt vaak niet het meest duurzame traject.

Er is dus een geïntegreerde benadering nodig, zowel op Vlaams als lokaal niveau (zie het succes van de ESF-projecten in Gent en Antwerpen) het niveau van de werkzoekende. De regulatieve systemen zijn niet afgestemd op elkaar. De huidige caseload is veel te hoog waardoor er een 'lokketeffect' ontstaat. Kwetsbare groepen hebben begeleiding nodig van iemand die het hele traject kan regisseren, gaande van de arbeidsmarkt tot opleiding en vrije tijd. Er is nood aan de ontwikkeling van one-stop-shop op lokaal niveau en geïntegreerde trajecten. Kennis en data moeten gecentraliseerd worden.

## Uit het overleg kwamen diverse scenario's:

### 1. Een herlancering van de Taskforce vluchtelingen zoals dat van het VBO

Het VBO (Verbond van Belgische Ondernemingen) nam van 2015 tot 2018 het overleg over nieuwkomers op de arbeidsmarkt voor zijn rekening. Uit die werking van de Taskforce vluchtelingen kwam een "Gids voor werkgevers" over de omgang en inschakeling van nieuwkomers op de arbeidsmarkt. In samenwerking met een aantal trekende spelers uit de civiele samenleving zou deze taskforce structureel uitgebouwd kunnen worden tot een permanent overlegplatform arbeid.

Het voordeel van dit scenario is dat er een kracht zit in het informele. Niemand stuurt echt, het is gestoeld op vertrouwen van en in mensen die actief zijn. Je kan er informatie uitwisselen en focussen op inhoudelijke kwesties naar keuze.

### 2. Een overlegplatform binnen de Vlaamse beleidskaders

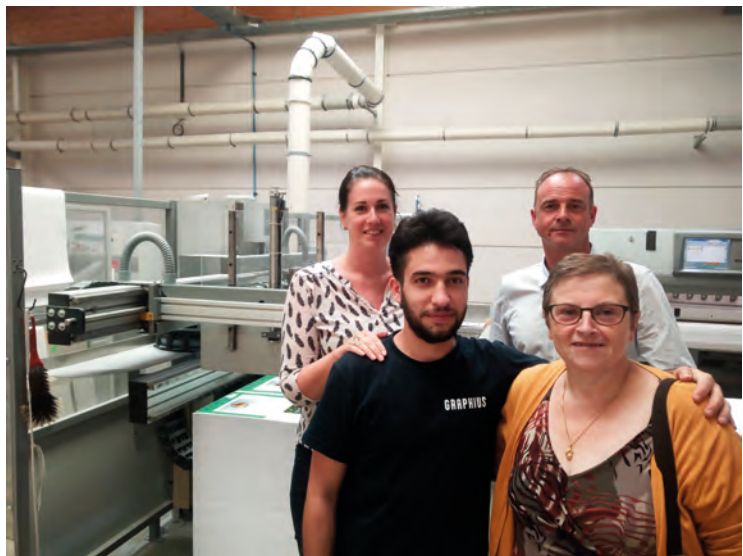
Beleidsmakers moeten meer betrokken zijn, zowel in politieke als administratieve middelen. Een soort one-stop-shop ontwikkelen is een optie. Maar dat is een regio-gevoelige kwestie, omdat territoriale verschillen ook groot zijn wat de arbeidsmarkt betreft. Er moeten connecties met bestaande overlegplatformen worden gemaakt.

### 3. Overlegplatform gesteund door ESF.

Een themagericht overlegplatform is mogelijk, met ondersteuning vanuit ESF rond geïntegreerd beleid.

We voelen de nood om afgebakend te werken, beleidsvoorstellen te operationaliseren en enkele opdrachten in de diepte uit te werken. Zo kunnen we verder gaan dan bijvoorbeeld SERV, dat vooral advies verleent.

De complexiteit van het traject van nieuwkomers op basis van hun specifieke situatie en verblijfsstatuut moet in kaart worden gebracht. Zo kan je meer doen dan enkel adviseren: je detecteert dan echt de gaten in het systeem en op basis daarvan is het mogelijk om beleidsvoorstellen te ontwikkelen.



## 3 Outreachend werken

In oktober 2018 uitten de sector Samenlevingsopbouw en het Netwerk tegen Armoede hun ongerustheid over de nieuwe elektronische aanpak van VDAB. Door deze vernieuwing zou er meer tijd zijn voor kwetsbare groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. De elektronische aanpak is sterk geflexibiliseerd en geprofessionaliseerd, maar is niet op maat.

‘Het klinkt genereus, maar het is momenteel nog erg onduidelijk over welke flankerende maatregelen het gaat. Daarnaast is er geen enkele garantie dat de vrijgekomen tijd weldegelijk geïnvesteerd zal worden in de meest kwetsbare groepen. In dit licht is digitalisering van de dienstverlening geen goed nieuws. We stellen vast dat VDAB een grote groep kwetsbare werkzoekenden nu al niet bereikt. Het is niet duidelijk hoe VDAB ervoor zal zorgen dat deze mensen in de vernieuwde dienstverlening wel bereikt zullen worden. Dat is op zijn minst problematisch.’<sup>3</sup>

VDAB belooft de Werkwinkels te behouden, laagdrempelig te blijven werken en een intensieve dienstverlening te bieden voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

We zijn ervan overtuigd dat **outreachend werken** hier een goed instrument en/of sterke werkbenadering kan zijn. Daarom werken we in deze aanbeveling een korte visie en aanpak uit over outreachend werken. Het is precies deze aanpak die de jobcoaches voorop zetten.

### Over outreaching

Outreachend werken verwijst letterlijk naar de ‘act of reaching out’: de handeling om naar iets of iemand toe te stappen. ‘Any attempt to take the service to people who need it and who would otherwise probably not use the service’ (Thomas & Pierson, 1995, p. 371).

‘Outreachend werken is een werkwijze die uitgaat van een actieve benadering en gericht is op het bevorderen

van welzijn. De werker vertrekt vanuit de participatieve basishouding en richt zich op personen in maatschappelijk kwetsbare situaties, die niet of ontoereikend bereikt worden door het huidige dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod. Dit door zich te begeven in hun leefwereld met erkenning van de daar geldende waarden en normen. Met outreachend werken streeft men naar een wederzijdse afstemming tussen de doelgroep, haar netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving.’ (De Maeyer e.a., 2012, p. 38)<sup>4</sup>

Outreachend werken start met contact leggen met mensen in de eigen leefomgeving. Zelf actief het contact aangaan in plaats van afwachten, dat is het fundament van elke outreachende praktijk. Outreach is gericht op specifieke, meestal kwetsbare doelgroepen. Het gaat om contact leggen met mensen die, ondanks veronderstelde behoeften, geen (positief) contact (meer) hebben met maatschappelijke voorzieningen, en ook geen vraag stellen.

**We vroegen onze jobcoaches naar de principes die ze hanteren om naar buiten te treden, naar niet-werkende werkzoekende nieuwkomers toe. Voor hen gelden een viertal principes.**

- **Aanwezigheid (aanspreekbaarheid, nabijheid):** het aangaan van een werkrelatie met mensen staat bij outreachend werken voorop. Outreachers staan dicht bij de betrokkene en diens netwerk.
- **Ontgrenzend werken als generalisten (out-of-the-box denken en handelen):** outreach is een actieve, niet-afwachterende en ongevroegde benadering in het eigen milieu van mensen. Outreach moet niet alleen tegemoetkomen aan de mogelijke behoeften van mensen, maar richt zich ook op het stimuleren van positieve bindingen met maatschappelijke voorzieningen en met het eigen netwerk. Op institutioneel niveau spelen outreachende praktijken ook een rol bij

3 <https://sociaal.net/opinie/digitalisering-vdab-werkt-niet-voor-kwetsbare-mensen/>

4 <https://www.kennisplein.be/Pages/Reach-Out!-visietekst.aspx>



het zoeken naar een meer sluitende en gecoördineerde hulp en zorg. Door het samenwerken over sectoren heen kan een meer geïntegreerde ondersteuning tot stand komen (Vranckx, 2009). De rol van outreachers daarin is vaak die van bemiddelaar of van casemanager, maar vooral van bruggenbouwer.

- **Toegewijd (vertrouwensbenadering):** de outreachende jobcoach werkt vanuit vertrouwen. Hij/zij is toegewijd en richt zich op de persoon zelf. Hij/zij werkt aanvullend, naast de geprofessionaliseerde hulpverlening en/of dienstverlening die vervreemdend werkt door de verkokering en complexiteit ervan.
- **Gelijkwaardige relatie:** het centraal stellen van het perspectief van cliënten en samen zoeken naar de aard van het probleem en een passende oplossing werkt versterkend. Hierbij staan een onbevooroordeelde en open houding centraal.

### De richting van het outreachend werken is dubbel:

- **Outreachen naar de werkzoekende:** de jobcoach fungeert als een brugfiguur en zorgt ervoor dat het outreachende werk gericht is op oriëntatie op de arbeidsmarkt, rekening houdend met het leven van de nieuwkomer en het zelfgekozen integratietraject. Hij/zij geeft als nabije medestander die vanuit vertrouwen werkt mee richting en vorm aan het integratietraject van nieuwkomers. Als generalistische brugfiguur tussen de nieuwkomer en spelers op de arbeidsmarkt zorgt een jobcoach voor de ruimte die nodig is om vooruitgang te boeken en sociale mobiliteit te creëren. Daarin gaat het zowel om hulp bij solliciteren, informatie verstrekken en formele procedures vertalen, als om het tegemoet komen aan sociale noden door zelf antwoorden te voorzien of door te verwijzen. Daarnaast gaat een jobcoach met de nieuwkomer ook letterlijk op zoek naar vacatures: ze gaan jagen op banen, ze gaan jobhunting.
- **Outreachen naar de werkgevers:** jobcoaches zijn het aanspreekpunt voor werkgevers. Ze nemen drempels weg door te informeren rond tools, premies, administratie en geven nazorg.



## 4 Nood aan een diversiteits- en antidiscriminatiebeleid voor werkgevers

Heel wat jobcoaches en werkgevers geven aan dat er nood is aan ondersteuning bij de verkleuring van de werkvloer. Superdiversiteit daagt de werkvloeren uit, zowel in productiesectoren als dienstverlenende bedrijven. Helaas beschikken werkgevers over te weinig instrumenten en hefboomen.

### Gebrek aan een effectief impulsbeleid.

Vroeger ondersteunde het beleid evenredige arbeidsdeelname (EAD) het diversiteitsbeleid op de werkvloer, via loopbaan- en diversiteitsprojecten van de sociale partners, zoals Jobkanaal en de diversiteitsconsulenten. Die toonden organisaties hoe ze succesvol kunnen omgaan met culturele diversiteit op de arbeidsmarkt. Voor heel wat werkgevers waren die projecten een welkome (bijkomende) stimulans. Het EAD-beleid werd stopgezet. Vandaag resten er vaak enkel de taalcoaches van VDAB, een dienst die onvoldoende bemand is om de diversiteitspraktijk op de werkvloer echt grondig te coachen.<sup>5</sup>

In het rapport van het Steunpunt werk stellen de onderzoekers: *“Werkgevers en sociale partners dragen een grote verantwoordelijkheid om de arbeidsmarktintegratie van asielzoekers te bevorderen. Het is essentieel om werkgevers te informeren over de wetgeving en mogelijkheden voor het tewerkstellen van asielzoekers (Commissie Diversiteit, 2016). Beleidsmakers kunnen hiertoe bijdragen door instrumenten aan te bieden om diversiteit te meten en door coaching te organiseren die werkgevers onder meer helpt bij het uitwerken van rekruteringsprocedures (Vassart, 2016).”* Nochtans pleitten Unizo en VOKA voor begeleiding en omkadering vanaf dag 1. Het bestaande werkende diversiteitsbeleid werd dus afgebouwd zonder een echt alternatief. Werkgevers hebben hier dringend ondersteuning nodig.

Het EAD-beleid bood handvaten voor de omgang met de toenemende superdiversiteit op de arbeidsmarkt en stimuleerde werkgevers met financiële impulsen. Voor de ontwikkeling van diversiteitsplannen konden ze rekenen op “projectontwikkelaars”. Daarenboven werkten diversiteitsconsulenten van de vakbonden aan draagvlakverbreding en de implementatie van diversiteitsplannen.

### Voorbij de vrijwilligheid en goodwill

Tegen april 2016 verving de regering die loopbaan- en diversiteitsplannen en zette hij in op het vrijwillige engagement van bedrijven. Ook voor de projectontwikkelaars, de diversiteitsprojecten van de sociale partners en van zelforganisaties werd een alternatief voorzien. In plaats van een doelgroepenbeleid rekt de regering op de goodwill van werkgevers: vrijwillig engagement opnemen staat centraal. Zo verschuift de verantwoordelijkheid voor het omgaan met diversiteit op de arbeidsmarkt van het collectieve niveau, waarbij sociale partners en de overheid structurele obstructies bestrijden, naar het individuele werkgeversniveau.

Voor heel wat werkgevers functioneerden de instrumenten van het EAD-beleid als “de eerste beweging” in de aanpak van concrete uitdagingen en vragen. Wat met meertaligheid? Hoe communiceren met een diverse groep werknemers? Wat met religieuze en culturele diversiteit? En vooral, wat met racisme en discriminatie op de werkvloer? Welke zorg en basisdienstverlening is er nodig voor vaak kwetsbare werknemers met migratieroots? En uit onderzoek op diverse werkvloeren leren we dat een antidiscriminatiebeleid van doorslaggevend belang is voor de alledaagse omgang met superdiversiteit.

<sup>5</sup> [https://www.vluchtelingenwerk.be/system/tdf/2018\\_-\\_manifest\\_verkiezingen\\_def\\_0\\_0.pdf?file=1&type=document](https://www.vluchtelingenwerk.be/system/tdf/2018_-_manifest_verkiezingen_def_0_0.pdf?file=1&type=document)

Jaarlijks ondersteunen projectontwikkelaars van Regionaal Economisch Sociaal Overlegcomités (RESOC) en Sociaal Economische Raden van de Regio (SERR) dat leerproces in 500 ondernemingen. Ondertussen bereikten zij een belangrijke kritische massa aan arbeidsorganisaties die kiezen voor een diversiteitsbeleid. IDEA Consult besloot in zijn evaluatie dat het EAD-beleid en expertise beter wordt behouden en verdiept.

De regering bouwde een nieuw beleid uit, gebaseerd op cheques voor kmo's, die een versnelde instroom van minderheden op de werkvloer realiseren. Kmo's kiezen evenwel zelf voor welke specifieke doelen ze het geld inzetten. De plaats van projectontwikkelaars en diversiteitsconsulenten uit regionale samenwerkingsverbanden en vakbonden wordt nu ingenomen door private consultants via de kmo-portefeuille. En projectfinanciering via "Focus op Talent", om een reeks versterkende projecten te financieren die inzetten op de ontwikkeling van talenten en competenties, zoals Jobstap van UNIZO en WELT van VOKA.

We zien dat die aanpak nog weinig ruimte laat voor structurele ondersteuning van werkgevers. Een groot deel van het werk door projectontwikkelaars binnen het vroegere EAD-beleid wordt in een minimumaanpak zogenaamd voortgezet, maar met zeer weinig succes. Dat zorgt voor heel wat kritiek van werkgevers en vakbonden, die het tekortschietende diversiteitsbeleid via de kmo-portefeuille en de bedenkelijke besteding van middelen<sup>6</sup>, via die weg aankaarten.<sup>7</sup>

Wij blijven pleiten voor een structurele aanpak. Werkgevers zijn vragende partij voor een proactieve ondersteuning met expertise in het diversiteitsbeleid, voor positieve acties en ontzorging.

Daarom pleiten we ook voor ondersteuning in de opmaak van een antidiscriminatiebeleid.

Het Steunpunt Werk vermeldt dit evengoed in haar onderzoek: 'Zo is de rol van discriminatie op de Vlaamse arbeidsmarkt een blinde vlek. Dit meenemen in toekomstig onderzoek is belangrijk, aangezien (etnische) discriminatie op de Vlaamse arbeidsmarkt reeds vastgesteld werd (bv. Baert, Cockx, Gheyle, & Vandamme, 2013, 2015).<sup>8</sup> De Vlaamse regering boekt echter geen vooruitgang wat antidiscriminatiebeleid betreft door bijvoorbeeld praktijktests te lanceren. Discriminatie bestrijden blijft te vaak een zaak van zelfregulering.<sup>9</sup>

6 [https://www.standaard.be/cnt/dmf20170709\\_02964697](https://www.standaard.be/cnt/dmf20170709_02964697)

7 [https://www.standaard.be/cnt/dmf20180608\\_03552799](https://www.standaard.be/cnt/dmf20180608_03552799) & [https://www.standaard.be/cnt/dmf20190618\\_04467337](https://www.standaard.be/cnt/dmf20190618_04467337)

8 [https://www.steunpuntwerk.be/system/files/werk.rapport\\_2018\\_02.pdf](https://www.steunpuntwerk.be/system/files/werk.rapport_2018_02.pdf)[https://www.steunpuntwerk.be/system/files/werk.rapport\\_2018\\_02.pdf](https://www.steunpuntwerk.be/system/files/werk.rapport_2018_02.pdf)

9 (<https://www.vluchtelingenwerk.be/nieuws/onderzoek-naar-de-arbeidsmarktintegratie-van-asielzoekers-in-vlaanderen-een-bloemlezing>)





# Wit. smijt er

NEVENONDERZOEK

## The impact of mentoring and coaching programs for refugees and new comers employment, a brief comparative study of different approaches in Flanders.

### disclaimer

*In het kader van ons jobcoachingsproject ging collega beleidsmedewerker Ahmad Abu Sen aan de slag en toetste onze resultaten aan de werking en effectiviteit van vijf andere jobcoachings- en mentoringprogramma's. Het is niet de bedoeling deze mentoringprogramma's op maat te evalueren. Daarom houden we de namen van de specifieke programma's anoniem. Dit is een methodologische keuze, omdat we ervan overtuigd zijn dat de inhoud er meer toe doet dan de specifieke namen, en de data niet van die orde zijn dat ze volledig dekkende conclusies toelaten.*

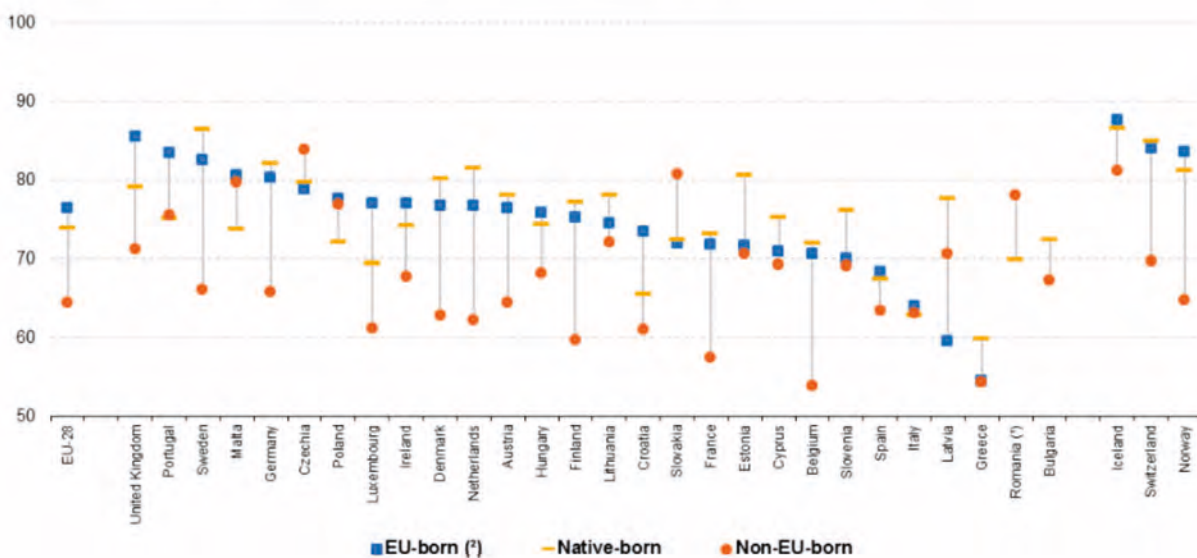
*Kortom, deze bijkomende analyse dient als toetssteen. De bedoeling is om specifiek hun werking en de effectiviteit te spiegelen aan onze bevindingen. Dat deden we aan de hand van enkele factoren, aan de hand van de beschikbare cijfers van organisaties. Het zijn vooral cijfers over inschrijvingen, uitkomsten en specifieke aanpak. Deze cijfers zijn in het bezit van Vluchtelingenwerk Vlaanderen. De beschikbare data werden verzameld via gesprekken en afspraken met de bevroagde zes organisaties (incl. Vluchtelingenwerk Vlaanderen). dit kleine onderzoek kwam tot stand door een beleidsmedewerker van de doelgroep zelf, die heel wat van deze mentoringprogramma's heeft doorlopen.*

### — The need/context:

To understand the tremendous need for mentoring and coaching programs for refugees and newcomers in Belgium, we need to realize that Belgium has the lowest employment rate for non-EU born foreigners.

So there was a grave need to find a tool that provides support for refugees/newcomers in their effort to find decent employment in Belgium as well as other EU countries. From this context most of the **mentoring and coaching programs** have come to existence.

**Employment rates for the population aged 20-64 years, by country of birth, 2018 (%)**



— **The impact:**

In order to determine the impact of these mentoring/coaching programs and how effective they are, there came the need to do an objective study for the existing projects. Our organization has selected 5 top mentoring/coaching projects in Flanders and Brussels. Our researcher has visited some of them and collected the available data concerning various elements. Due to some restrictions from some organizations and the lack of data of other organizations, this study deemed to remain on the surface. Nevertheless, through the deep study of different approaches and some little, yet valuable data we have, we could successfully point out to the most effective model.

In order to understand our findings, the following factors should be kept in mind:

1. Many of the refugees/newcomers have traumas and lack the basic social network.
2. The issue of employment exceeds the traditional challenges e.g language proficiency and different mind sets to more complicated issues like racism and discrimination.
3. Most mentoring/coaching programs utilize volunteers to help refugees/new comers to find a job. Most of these volunteers do not have enough skills to do professional job hunting or to professionally coach the refugee/ new comer. Most of these volunteers were driven by the desire to help.
4. Belgium is one of the most complicated and bureaucratic countries in west Europe.

**Evaluated factors after in-depth study to each of these 6 programs in terms of**

- numbers of mentors/coaches
- mentees/ coachees and coordinators
- rate of employment or other positive results e.g. enrolling in a vocational training within the time frame of the programs
- and other factors
  - ◇ such as the background of mentees
  - ◇ how the matching program is designed and processed
  - ◇ the offered trainings that both mentors/coaches and mentees/coachees can take within the time frame of each program.



## We found that:

### 1. In terms of quality and approach:

- a. Most mentors tend to provide **social support** rather than serving the main goal of finding a job for the refugee/new comer. This is due to the fact that most of the mentees (refugees/ new comers) feel detached from the society, lack basic social relations and network and need help in different day-to-day issues.
- b. There is a complicated relation between the mentee and his mentor on one hand (in this case the mentee is a beneficiary of welfare support) and the governmental authorities on the other hand. These authorities, normally VDAB (the governmental employment agency) and OCMW (the social welfare agency), keep pushing their beneficiaries **to get employed as fast as possible** and in most cases those mentees end up enrolling in a vocational training, working for a short term contracts, or working with article 60 (a work contract subsidized from the government).
- c. In most of the previously mentioned cases, **the new trainings or jobs do not really match with the mentees' professional backgrounds**. They have to start from scratch and their expertise or academic studies are lost in vein.
- d. Many of the mentees/coachees **drop out off the program after a while** and do not continue to meet their mentors.
- e. One of the five programs **combines a volunteer mentor and a professional job hunter**. This combination provides the needed social and psychological stability for the refugee/new comer in addition to professional coaching. **The outcome of this specific program is clearly manifested** through a massive 51% rate of employment in which all the contracts are indefinite. Which makes this program has almost 1,7 times higher employment rate than the next in list in terms of indefinite work contracts.
- f. **There is a strong indication that the specific target group and goal-oriented programs have better employment rate than the general ones**. For example a mentee with higher education enrolled in a program which dedicated for only refugees/ new comers with higher education will get higher employment rate than another mentee with higher education who is enrolled in a program which is open for everyone.
- g. A program which works with the system of duos - i.e. a mentor/ coach **cannot have more than one mentee/coachee at a time** - has more employment rate and less drop offs.



## 2. In terms of quantity:

Depending on the few available numbers, we estimated the following:

- An estimated percentage of 52,75 % of mentees could get employment during the mentoring/coaching programs or during a period of 18 months.
- This 52,75 % is divided, depending on the length/type of work contract, into:
  - ◇ Roughly 17,85% employed with indefinite work contracts
  - ◇ another 23,65% employed with fixed term contracts from 3 up to 12 months
  - ◇ some 11,25% are employed with fixed term work contract for longer than a year.

Rate of employment during the mentoring program or during a periode of 18 months



## Our recommendations:

The perfect mentoring/coaching program should have/be:

- **goal-oriented with a specific target group** either for people with higher education or people without higher education.
- the ultimate objective should be **finding a job with an indefinite work contract** and it should match the mentee's academic and professional background.
- the program should have the **combination of social support provided through a volunteering mentor and professional support provided through a professional full-time dedicated job hunter/coach.**
- there should be **only one mentee per mentor at the same time.**
- there should **not be more than 20 mentees per a professional full-time dedicated job hunter.**
- **the option of re-orientation** should be present all the time especially for people with generalistic academic background e.g. literature, humanities, economy. It should be the last option though, in order not to waste talents.



### Colofon

redactie  
Verantwoordelijke uitgever

Vluchtelingenwerk Vlaanderen  
Rein Antonissen, Kruidtuinstraat 75, 1210 Brussel  
Vluchtelingenwerk Vlaanderen vzw  
[hetvliegendhert.be](http://hetvliegendhert.be)

Layout

— **Dank**

Deze inspiratiegids kwam tot stand met de steun van het Europees Sociaal Fonds.

We bedanken in het bijzonder de jobcoaches:

Anne-Marie Bilsen, Brigitte Narmon, David Franco, Ellen Valkenborgs, Gorik Zelderloo, Hilde Vanhaecke, Houria Ben Aouicha, Inge Meeussen, Inke Daems, Iuliia Volokha, Joanna Vanparys, Karolien Engelen, Lore Maene, Melanie Adriaenssens, Piet Callens, Ria De Meutter, Roland Tyteca, Romain Dierickx, Romain Goorman, Rudi De Bleser, Tessa Lemmens, Wiam Heddo.

Daarnaast bedanken we de betrokken partners:

VDAB (Patrick Vercruysse, Gerd Straetman, Ingrid Foulon, Dirk Janssen), VluchtelingenWerk Nederland (André Hendrikse, Henk Nijhuis, Marieke van Zantvoort), Senior Experten Service (Bernd Tuchen).

Het project Jobcoaches werd binnen Vluchtelingenwerk mogelijk gemaakt door: Aarnout Lanckriet, Pascal Debruyne, Ahmad Abu Sen, Ian De Vos, Dimitri Vandezande, Valerie Trachez.

