

SAMEN ACTIEF

De methode Activerend Interview

GRONDSLAGEN EN HANDLEIDING

Rob Lammerts

Utrecht, 2000

*No more turning away
from the weak and the worry.
No more turning away
from the coldness inside.
Just a world that we all must share.
It's not enough just to stand and stare.
Is it only a dream that there'll be
no more turning away.*

(Gilmore & More)

VOORWOORD

*Durf te gaan waar nog niemand ging.
Durf te doen wat nog niemand deed.*

Met het verschijnen van deze handleiding maakt het Verwey-Jonker Instituut u bekend met de methode *Activerend Interview*. Deze methode levert een belangrijke bijdrage aan het bevorderen van de maatschappelijke participatie van langdurig baanlozen met een op het oog onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt. Zij worden vaak niet bereikt met meer conventionele aanpakken en dreigen daardoor in een sociaal isolement terecht te komen. Dat bleek uit de verschillende situaties waarin de methode beproefd werd.

Het *Activerend Interview* stelt de mogelijkheden en belemmeringen van de deelnemers centraal. Die vormen het vertrekpunt van de gezamenlijke activiteiten van de deelnemer en diens activeerder. De wijze waarop dat plaatsvindt is uniek. Niet in de laatste plaats is dat omdat de deelnemer werkelijk serieus genomen wordt. Hij of zij wordt met respect en aandacht voor zijn of haar situatie behandeld. Tijd nemen behoort eveneens tot de voorwaarden voor een effectieve activering en maakt daarom onlosmakelijk deel uit van de methode.

Uniek is eveneens de wijze waarop de methode ontstond en haar waarde voor de praktijk uitwees. Geïnspireerd door het Divosa-congres van 1993, dat in het teken stond van de zogeheten 'Blijvers in de bijstand', gingen onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut tezamen met beleidsmedewerkers van de gemeente Breda, medewerkers van verschillende instellingen en vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties aan de slag. Later gevolgd door proefprojecten in andere gemeenten, die hun eigen bijdragen leverden aan de methode, ontstond in Breda de eerste experimentele versie van de methode. Dat gebeurde met behulp van ontwerp en evaluerend onderzoek. Voortdurend werden gegevens teruggekoppeld en aangegrepen voor verbetering van de werkwijze.

Zonder de inzet van een groot aantal personen was de methode *Activerend Interview* niet tot stand gekomen. Medewerkers van onder andere sociale diensten, het sociaal-cultureel werk, het maatschappelijk werk, waarvan sommige ten behoeve van de experimenten omgedoopt werden tot activeerders, hebben met veel elan en enthousiasme, maar ook met hun deskundigheid bijdragen geleverd aan de ontwikkeling van de methode. Talloze barrières moesten overwonnen worden. Het bleek bijvoorbeeld soms noodzakelijk om, nog voordat er ook maar een iemand met behulp van deze methode geactiveerd was, anderen die een rol te vervullen hadden bij de uitvoering van de methode te overtuigen van de werkzaamheid ervan.

In de personen van de activeerders Loes en Yvonne; Cokky en Sjaak; Dicky en Ed; Johan en Phil; Anja, Annemiek, Annemieke, Dik, Karen, Karin, Meta en Nanny willen we iedereen danken voor de enthousiaste betrokkenheid bij en de vele bouwstenen die zij aandroegen voor de ontwikkeling van de methode. Hen willen we nog veel succes en werkplezier toewensen bij hun verdere werkzaamheden als activeerders. Een speciaal woord van dank richten we aan Hillie van Netten, als seniorconsulent werkzaam bij het IMCO, voor haar waardevolle bijdragen aan het proefproject in Hilversum en daarmee aan deze handleiding. Dank zeggen willen we ook aan onze opdrachtgevers, de gemeenten Breda, Middelburg-Vlissingen, Opsterland, Schiedam en Hilversum voor het in ons gestelde vertrouwen.

Een bijzonder woord van dank gaat uit naar de mensen die tussen 1996 en 1999 deelnamen aan de experimenten. Met ons moesten zij maar afwachten of het schip koers zou zetten naar kansrijke havens of toch nog onderweg zou stranden. Steeds weer was het een spannend moment af te moeten wachten of de methode ook bij hen zou aanslaan. Door hun bijdragen kon de methode getoetst worden aan de alledaagse realiteit.

Het Verwey-Jonker Instituut is verheugd dat na vier jaar van voorbereiding, uitproberen en bijstellen de methode *Activerend Interview* verspreid en ook door anderen benut kan worden. Met veel aandacht, inzet en kennis van zaken heeft Rob Lammerts, onderzoeker van ons instituut, aan de ontwikkeling van de methode en de realisatie van deze handleiding gewerkt. Met hem hopen wij van harte dat het *Activerend Interview* door deze handleiding zijn weg zal weten te vinden en dat velen de methode zullen aanwenden om zo kansen te creëren voor mensen die in een maatschappelijk isolement verkeren of daarin dreigen terecht te komen. En, wie weet, zal blijken dat het *Activerend Interview* ook zijn nut kan hebben bij het toepassen van verwante methodieken of in situaties waarin met andere doelgroepen gewerkt wordt.

Prof. dr. J.W. Duyvendak
Directeur Verwey-Jonker Instituut

INHOUD

Voorwoord

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | EEN INDIVIDUELE BENADERING MET EEN ANDER GELUID | 9 |
| 1.1 | Even voorstellen | 9 |
| 1.2 | De methode <i>Activerend Interview</i> | 13 |
| 1.3 | Waar u op moet letten | 19 |
| 1.4 | Leeswijzer | 22 |
| 2 | GRONDSLAGEN EN UITGANGSPUNTEN | 25 |
| 2.1 | Het eigen participatieperspectief | 25 |
| 2.2 | Ervaringen als bouwstenen voor activering | 27 |
| 2.3 | Mobiliseren, bewust worden en organiseren | 30 |
| 2.4 | Het interview | 31 |
| 2.5 | Het <i>eigen actieplan</i> | 34 |
| 2.6 | De functie van activeerder | 35 |
| 2.7 | Steun bieden | 38 |
| 3 | HET ACTIVEREND INTERVIEW IN DE PRAKTIJK | 43 |
| 3.1 | Mobiliseren: het bereiken van potentiële deelnemers | 44 |
| 3.2 | Het stellen van vragen | 49 |
| 3.3 | Bouwstenen verzamelen | 55 |
| 3.4 | Beleving van de eigen situatie: cement voor participatie | 58 |
| 3.5 | Het vervolg: toeleiding naar maatschappelijke participatie | 62 |
| 3.6 | Valkuilen en andere problemen | 70 |
| 4 | VOORWAARDEN VOOR UITVOERING | 77 |
| 4.1 | Over de grenzen van activering | 77 |
| 4.2 | Faciliteiten en capaciteit | 79 |
| 4.3 | Deskundigheid | 82 |
| 4.4 | Heel belangrijk: netwerkontwikkeling | 85 |
| 4.5 | Tot slot | 90 |
| | REFERENTIES | 91 |
| | BIJLAGEN | 93 |

1 EEN INDIVIDUELE BENADERING MET EEN ANDER GELUID

*Er zijn altijd wel Eskimo's te vinden die de Masaï
willen leren hoe ze een hittegolf het hoofd moeten bieden
(Stanislaw Lem)*

1.1 Even voorstellen

Dit boek beoogt u vertrouwd te maken met de methode *Activerend Interview*. Het gaat om een in de praktijk ontwikkelde en beproefde aanpak voor het bevorderen van de maatschappelijke participatie van mensen met een groot risico op uitsluiting en isolement. Naast een beschrijving van de werkwijze bevat dit boek ook een praktische handleiding voor het toepassen van deze werkwijze. Die wordt u verstrekt in de vorm van richtlijnen en tips. Tevens wordt u op mogelijke valkuilen gewezen die u in de uitvoering tegen kunt komen.

De werkwijze en de handleiding zijn gebaseerd op ervaringen die opgedaan zijn met het activeren van 252 langdurig baanlozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en weinig of geen perspectief op betaald werk: de zogeheten fase-4-cliënten van sociale diensten. Zij namen deel aan proefprojecten voor sociale activering in Breda, Hilversum, het stadsgewest Middelburg-Vlissingen, Opsterland en Schiedam. In die gemeenten speelt de methode inmiddels een belangrijke rol in het beleid van sociale activering.

Het doel van de proefprojecten was steeds het uitproberen en toetsen van een individuele aanpak voor sociale activering. Daarmee werd aansluiting gezocht bij de door cliënten zelf ervaren mogelijkheden en belemmeringen voor participatie. De samenstellende delen van die aanpak waren een pro-actieve benadering, gevolgd door een interview, het in aansluiting daarop opstellen van een *eigen actieplan* en het bieden van ondersteuning bij de uitvoering van dat plan. Zo'n actieplan wil mensen toeleiden naar maatschappelijke participatie. De interviews mondden bij ruim tachtig procent van de deelnemers uit in een actieplan. Bij de uitvoering van de plannen werden zij nog tenminste een half jaar ondersteund door een activeerder die ook het interview afnam.

De werkwijzen die in de proefprojecten op experimentele wijze werden toegepast, hebben zich gaandeweg gecondenseerd tot de methode die ik op de volgende pagina's aan u presenteer. De uitwerking van de bijbehorende handleiding is gekoppeld aan de situaties en ervaringen van vijf van deze deelnemers¹. Zij staan model voor de 252 mensen die in de afgelopen drie jaar met deze aanpak in aanraking kwamen en op die manier een nieuwe richting aan het

1 Vanuit privacy-oogpunt zijn de namen van deze deelnemers en hun activeerders veranderd.

eigen leven wisten te geven. Hun wederwaardigheden vindt u onder de kopjes “*Uit de praktijk*”. Ik stel ze graag aan u voor.

Lieneke, 37 jaar

Lieneke is een levenslustige jonge vrouw. Ze heeft twee kinderen; Jolanda van dertien en Chantal van negen. Tot twee jaar na de geboorte van Chantal heeft Lieneke gewerkt als verpleegkundige in een ziekenhuis in de naburige stad. Omdat het werk haar steeds zwaarder viel en ze het steeds vaker wegens ziekte moest laten afweten, is ze daarmee gestopt. Ook wilde ze zich meer op de verzorging van haar dochtertjes kunnen richten. Niet lang daarna werd bij haar de ziekte multiple sclerose vastgesteld. Sinds ruim een jaar is Lieneke daardoor rolstoelafhankelijk. Vijf jaar geleden is ze gescheiden. Mede vanwege haar handicap kwam ze in de bijstand terecht. Aanvragen voor een WAO-uitkering en vervolgens een AAW-uitkering werden afgewezen op grond van het feit dat Lieneke op het moment waarop haar ziekte werd vastgesteld niet meer in loondienst was en bovendien, omdat de ziekte toen nog niet zover gevorderd was dat werken onmogelijk zou zijn. Haar ex-man betaalt ongeveer achthonderd gulden alimentatie per maand, die echter voor een groot deel worden gekort op haar uitkering. Sinds haar scheiding woont ze met haar dochters in een normale eengezinswoning in een van de grotere dorpen van een plattelandsgemeente. In de woning zijn enkele aanpassingen aangebracht, zoals een traplift, een aangepaste douchecel en het drempelvrij maken van de woning. Voor het huishoudelijk werk komt er tweemaal per week een hulp van de Stichting Thuiszorg. Verder steken haar ouders haar vaak een helpende hand toe. Vanwege haar ziekte en kosten die daaruit voortvloeien heeft Lieneke een schuld uitstaan van f 3000,00.

Toon, 56 jaar

Vanwege een reorganisatie en een ingrijpende modernisering van de drukkerij waar hij sinds zijn twintigste werkzaam was, werd Toon samen met een aantal collega's twaalf jaar geleden ontslagen. Via de WW is hij uiteindelijk in de bijstand terechtgekomen. Samen met zijn drie jaar jongere vrouw Lia, waar hij 29 jaar geleden mee getrouwd is, bewoont Toon een ruime eengezinswoning. Het echtpaar heeft drie kinderen, die alle drie het huis uit zijn. De jongste dochter studeert in Amsterdam. Ze komt regelmatig voor een weekend over. De andere twee zijn inmiddels getrouwd en wonen eveneens in een andere stad. Het eerste kleinkind van Toon en Lia is op komst. De woning van Toon en Lia, eigendom van een woningcorporatie, staat in een rustige stadswijk uit de vroege jaren zeventig. In deze wijk wonen veel mensen die van een uitkering moeten rondkomen. Zes jaar geleden kwam Toon in de problemen omdat hij met klussen zwart wat bijverdiende. De hieruit ontstane schuld bij de sociale dienst is inmiddels geheel voldaan. Daarna heeft Lia een poosje als schoonmaakster gewerkt. Omdat deze verdiensten op de uitke-

ring werden gekort is ze daar weer mee gestopt. Sindsdien leven Toon en Lia uitsluitend van hun uitkering. Het paar heeft momenteel geen schulden.

Mehmet, 52 jaar

Eind jaren zestig kwam Mehmet vanuit Turkije naar Nederland om daar in de haven te gaan werken. De eerste tijd woonde hij samen met een aantal landgenoten in een pension, maar al spoedig trok hij in bij een oom. Drie jaar na zijn aankomst in Nederland is Mehmet tijdens een vakantie in Turkije getrouwd. Na eerst nog een paar maanden bij zijn oom gewoond te hebben, betrok het kersverse paar een eigen huurwoning in de stad waar Mehmet werkte. Het gezin groeide in de loop der jaren uit tot zeven personen. Er werden zes kinderen geboren, waarvan er één vlak na de geboorte overleed. In de haven had Mehmet ondertussen een mondvol Nederlands geleerd; niet meer dan wat hij nodig had voor zijn werk en om te kunnen communiceren met zijn baas. De groep mensen waar Mehmet in de scheepsruimen mee samenwerkte waren voornamelijk landgenoten en Marokkanen. Met de laatsten bemoeide Mehmet zich niet meer dan nodig. Een behoefte om meer van de Nederlandse taal te leren was er niet. Zijn vrije tijd bracht Mehmet door met zijn gezin, in de Moskee of in het koffiehuis. Na ongeveer zeven-tien jaar in de haven gewerkt te hebben, steeds bij hetzelfde bedrijf, werd Mehmet ontslagen. Werk was er niet meer. In de haven niet, maar elders evenmin. Na de WW bleef voor Mehmet alleen nog de bijstand over. Drie van de vijf kinderen wonen nog thuis. Het jongste kind volgt een opleiding in het middelbaar beroepsonderwijs; de andere twee hebben een vaste baan.

Carla, 49 jaar

Na achttien jaar en met nog drie schoolgaande kinderen van 17, 15 en 10 jaar thuis, zette de echtgenoot van Carla twaalf jaar geleden een punt achter hun huwelijk en vertrok met onbekende bestemming. Met de zorg voor haar drie kinderen bleef er voor haar weinig anders over dan de gang naar de sociale dienst voor een bijstandsuitkering. Tot dat moment leefde het gezin in redelijk goede doen. De overgang was dan ook groot: van een tamelijk zorgeloos bestaan naar toenemende armoede. Ook al omdat er geen alimentatie werd betaald. Hoewel het 'gedwongen' huwelijk met een kind op komst vanaf het begin geen succes was, heeft ze nog steeds veel respect voor haar ex. Gedurende het huwelijk heeft hij zich met hard werken en leren – avondschoon – uit het niets en in betrekkelijk korte tijd opgewerkt tot afdelingschef van een groot bedrijf. Het gezin heeft het tot zijn vertrek daardoor altijd goed gehad. Zelf heeft Carla vanaf haar huwelijk altijd voor het gezin gezorgd. Na het vertrek van haar echtgenoot en door de gevolgen daarvan werd Carla depressief. Dat heeft een aantal jaren geduurd. Uiteindelijk is ze daar redelijk goed uitgekomen, op af en toe een angstaanval na. In die situaties durft Carla de deur niet uit, wat haar al enkele keren een reprimande opleverde van haar consulent bij de sociale dienst. De oorzaak was het door een angstaanval niet verschijnen op een afspraak. Ook

heeft ze daardoor moeite om aan iets nieuws te beginnen. Inmiddels zijn alle kinderen de deur uit en leeft Carla alleen met haar drie poezen. Haar woning, een andere dan waar ze tijdens haar huwelijk in woonde, staat in een stadsvernieuwingsgebied en op de nominatie voor sloop. Ze moet dus verhuizen, maar een nieuwe, betaalbare woning vinden is erg moeilijk.

Angela, 26 jaar

De laatste van de vijf mensen die ik aan u wil voorstellen is Angela. Ze is een vrolijke, jonge Antilliaanse vrouw. Moeder van, zoals ze zelf zegt, twee scheten van kinderen: Marcella van vijf en John-Boy van drie jaar. Angela is een ongehuwde moeder die, hoewel ze haar kindjes voor geen goud wil missen, de pech heeft gehad twee keer ongewild zwanger te raken. Beide keren werd ze tijdens en vanwege haar zwangerschap in de steek gelaten door de vaders van haar kinderen. Evenals voor de anderen is ook voor haar de bijstand geen vetpot. Haar ouders, broers en zussen die wat meer geluk hebben gehad, springen echter af en toe bij, bijvoorbeeld met nieuwe kleertjes voor de kinderen. Toch is het moeilijk om niet toe te geven aan de verleiding om er af en toe wat bij te verdienen (wat ze, eerlijk toegegeven, ook wel eens doet). Ze gunt haar kindjes zo graag iets extra's zonder daarvoor afhankelijk te zijn van anderen, zo geeft ze zelf aan. Angela wil daarom graag een baan en zich daar nu al op voorbereiden. Steeds weer vol hoop spelt ze de informatie over scholingsmogelijkheden. Maar telkens ook krijgt ze nul op haar rekest omdat haar jongste kind nog geen vijf is. Angela is ingedeeld in fase 4 en kan daarom volgens haar bijstandsconsulent geen opleiding volgen.

Tot zover de beknopte geschiedenissen van deze vijf mensen. Samen hebben ze gemeen dat ze voor hun levensonderhoud afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering. Daarnaast wordt door de instanties van hen gezegd dat zij weinig of geen perspectief op de arbeidsmarkt hebben en dat het arbeidsmarktbeleid hen daarom geen uitkomst meer biedt. Ze zijn ingedeeld in fase 4. Voor hen staat sinds 1996 sociale activering open. Maar daar houden de overeenkomsten tussen Lieneke, Toon, Mehmet, Carla en Angela op.

Wanneer we ieders achtergronden nader in ogenschouw nemen, springen vooral de verschillen in het oog. Die wijzen op onderling even verschillende (eigen zienswijzen op) mogelijkheden voor maatschappelijke participatie. Sociale activering vraagt daarom om een gedifferentieerde en dynamische benadering. Dat wil zeggen, afgestemd op en aansluitend bij de behoeften, mogelijkheden en belemmeringen voor maatschappelijke participatie van iedere deelnemer afzonderlijk. De eerste te zetten stap is dan het in beeld brengen van ieders individuele mogelijkheden en belemmeringen en dit om te zetten in een actieplan.

In elk van de voornoemde proefprojecten, of beter gezegd in de gedachtevorming daarover, stond dit gegeven centraal. Het was tevens een van de belangrijkste uitgangspunten voor de proefprojecten, verwoord als 'de cliënt staat centraal'. Op zijn beurt lag dit uitgangspunt in

ieder van de betrokken gemeenten ten grondslag aan de zoektocht naar een geschikte methode voor sociale activering. Er was dus behoefte aan een benadering die aansluit bij de individuele mogelijkheden en belemmeringen van elke cliënt afzonderlijk als het gaat om het bevorderen van zijn of haar maatschappelijke participatie.

Samen met Lieneke, Toon, Mehmet, Carla, Angela en 'hun' activeerders introduceer ik in de komende hoofdstukken de methode *Activerend Interview* en wat daarmee bereikt kan worden, maar zeer zeker ook wat niet, en wat de valkuilen kunnen zijn. Bij wijze van begin ga ik in de volgende paragraaf in vogelvlucht in op oorsprong, doel en reikwijdte van de methode.

1.2 De methode *Activerend Interview*

De oorsprong

Wanneer men mij vraagt: "Waar liggen de wortels van het *Activerend Interview*?", is mijn antwoord steevast: "In Rotterdam, maar ook in New York; om precies te zijn in respectievelijk Feijenoord en de Bronx." Als een ent van de 'Feijenoordse aanpak' kwam de methode tot volle wasdom in respectievelijk Breda, Middelburg-Vlissingen, Opsterland, Hilversum en Schiedam. Elk van deze gemeenten, dat wil zeggen, elk proefproject heeft het zijne bijgedragen aan de methode. De leertheorie, de motivatietheorie en de agogische theorie hebben daarbij als voedingsbronnen eveneens hun steentjes bijgedragen. Zonder inzichten daaruit zouden we er geen begrip van kunnen hebben waarom deze aanpak werkt zoals hij werkt en al evenmin van de condities die daarbij een rol spelen. Vandaar dat ik u iets wil laten zien van de omstandigheden die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van de methode.

Het *Activerend Interview* kan met recht een praktijkmethode genoemd worden. Ze is namelijk ontwikkeld vanuit praktische behoeften en inzichten van mensen die dagelijks met dergelijke methoden werken. Sociaal-cultureel werkers, opbouwwerkers, sociaal dienstverleners en maatschappelijk werkers hebben belangrijke bijdragen geleverd. Maar niet minder belangrijk zijn de ervaringen met de methode van mensen zoals Lieneke, Toon en al die anderen. Want uiteindelijk gaat het om de vraag in welk opzicht de methode bijdraagt aan het verbeteren van hun bestaan. Als ervaringsdeskundigen zijn zij de aangewezen personen om daar uitsluitsel over te geven. Door hun ervaringen met ons te delen hebben zij hun eigen bijdragen geleverd aan de ontwikkeling van de methode.

De Bronx, begin jaren tachtig: het benutten van eigen kracht

Hoewel het *Activerend Interview* een individuele benadering is, ligt de oorsprong ervan in een specifieke vorm van groepswork: de 'Leadership Support Groupmethode'. Deze methode stamt uit de Bronx, een wijk in New York. Een aantal vrouwen uit die wijk, sommige met een baan, maar de meeste afhankelijk van de bijstand, was actief in het buurt- en vrouwenwerk in hun wijk. Tal van initiatieven kwamen dankzij hun inzet tot stand. Tijdens het uitwisselen van hun ervaringen hiermee ontdekten zij echter, dat ze daarbij steeds afhankelijk waren van echtgenoten, werkgevers, instanties, professionals en (mannelijke) bestuurders. Die afhankelijkheid ervoeren ze als een grote belemmering. Maar ook ontdekten ze dat het onderkennen van die situatie alleen niet automatisch leidde tot het doorbreken van die afhankelijkheid. Sterker nog, het leek er veel meer op dat ze door hun opstelling zelf meewerkten aan het voortbestaan van die positie, door deze telkens weer te rechtvaardigen.

Deze ervaringen vormen de grondslag voor de Leadership Support Groupmethode. Samen met enkele vrouwenwerksters uit de wijk ontwikkelden de vrouwen een stelsel van vragen die zij elkaar stelden. Dit stelsel richt zich op het bewust worden van de eigen mogelijkheden en belemmeringen. Maar ook op manieren om die mogelijkheden te benutten, de belemmeringen weg te nemen en zo meer greep te krijgen op de eigen situatie. Die manieren worden uiteengelegd in een doel en een stappenplan. Centraal staat wat de vrouwen met steun van elkaar zelf kunnen doen om hun afhankelijkheid te doorbreken en de leiding te nemen over het eigen leven. Vandaar de naam 'Leadership Support'.

Hoewel dit alles in groepsbijeenkomsten met ervaringsgenoten plaatsvindt, is er niettemin sprake van een individuele benadering. Het gaat om de individuele ervaringen van iedere deelnemster afzonderlijk. Die staan centraal. Daarvoor krijgt elke deelnemster volgens een strak tijdschema evenveel aandacht en tijd toegemeten. Het groepsproces is met name van belang voor het ontwikkelen van onderlinge steun en om bijvoorbeeld schaamtegevoelens achter zich te kunnen laten ('Support Group'). Zo worden de deelnemsters zich bewust van hun eigen kracht en onvermoede mogelijkheden, maar ook van de steun die ze elkaar kunnen bieden. De Leadership Support Groupmethode is in Nederland in de tweede helft van de jaren tachtig geïntroduceerd door led Guinée.

Rotterdam-Feijenoord, 1992: Wederzijds Profijt Kop van Zuid

In 1992 kreeg het toenmalige NIMO (Nederlands Instituut voor onderzoek naar Maatschappelijke Opbouw) van de dienst OntwikkelingsBedrijf Rotterdam van de gemeente Rotterdam de opdracht om een methode te ontwikkelen waarmee langdurig baanlozen te activeren zijn om te

gaan werken in de bouw en zo bij te dragen aan de exploitatie van de Kop van Zuid: een nieuwe stadswijk in het voormalige havengebied op de zuidelijke oever van de Maas. De opdracht hield verband met het project Wederzijds Profijt Kop van Zuid.

Een van de belangrijkste doelen van dit project was de werkgelegenheid die verbonden is met de bouw en de exploitatie van de Kop van Zuid ten goede te laten komen aan de omliggende wijken. In het bijzonder ging het om de wijken Feijenoord, Katendrecht en Afrikaanderwijk: wijken met veel langdurig baanlozen, maar ook het object van opeenvolgende programma's voor achterstandsbestrijding. De gedachtegang achter dit doel was deze wijken mee te laten profiteren van de economie in de Kop van Zuid en zo de levensstandaard in die wijken te verhogen. Van het laatste zal, zo luidde de verdere redenering, niet alleen de wijk economie in de drie wijken profiteren, maar eveneens het zakenleven in de Kop van Zuid.

Het NIMO diende in beeld te brengen welke mogelijkheden en belemmeringen langdurig baanlozen in die wijken zelf ervaren bij het zoeken van werk. Daarnaast ging het om het ontwikkelen en toetsen van een methode waarmee die mogelijkheden benut kunnen worden bij het vinden van een baan in de Kop van Zuid. Met die kennis zou bovendien, zo was de verwachting, het banenaanbod beter aangesloten kunnen worden op de wensen en mogelijkheden van deze baanlozen. Het NIMO voerde de opdracht in nauwe samenwerking met de welzijnsinstellingen en buurtwerkers in de wijken uit. Zij hadden hun eigen inbreng bij de ontwikkeling van de methodiek. Hieruit ontstond de methode *Eigen Participatieperspectief*, welke bestaat uit drie fasen:

1. een uitgebreid interview met een potentiële deelnemer waarin diens zelf ervaren mogelijkheden en belemmeringen voor maatschappelijke participatie in kaart gebracht en vertaald worden in thema's;
2. gevolgd door een zestal groepsbijeenkomsten waarin de thema's uitgewerkt worden tot een *eigen actieplan*;
3. de deelnemer voert zijn plan vervolgens uit en wordt daarbij nog een tijdlang ondersteund door de uitvoerende activeerder.

In deze aanpak vindt de feitelijke activering plaats in de groepsbijeenkomsten. Voor de opzet daarvan bood de individuele benadering en het daaraan verbonden groepsproces van de Leadership Support Groupmethode een belangrijke inspiratiebron. Maar de individuele benadering spreekt ook uit de werving van deelnemers, waarbij ze samen met een activeerder in alle rust hun situatie en mogelijkheden in ogenschouw kunnen nemen, en uit het vervolgtraject, waarin sprake is van individuele ondersteuning. Inmiddels is de methode *Eigen Participatieperspectief* ingebed in het deelgemeentelijk werkgelegenheidsbeleid en wordt deze in nauwe samenhang met het project Onbenutte Kwaliteiten (sociale activering) toegepast.

Breda, 1996 – Blijvers in de bijstand

In de aanloop naar de nieuwe Algemene Bijstandswet ontstaat er bij de Gemeentelijke Sociale Diensten in ons land oog voor een specifieke en grote groep bijstandsgerechtigden. Zij wijzen erop dat voor een groot deel van hun cliënten de weg naar de arbeidsmarkt en dus naar een baan geen uitzicht meer biedt en dat deze cliënten een groot risico lopen op maatschappelijke uitsluiting en sociaal isolement. Het gaat om mensen die niet bereikt worden door het aanbod van arbeidsvoorzieningen, dan wel voor wie dat aanbod te hoog gegrepen is, zelfs dat voor moeilijk bemiddelbare baanlozen, zoals de Banenpool en de zogeheten Melkertbanen.

In het algemeen bestaat deze groep uit oudere baanlozen, baanlozen met weinig opleiding en sterk verouderde arbeidsvaardigheden of baanlozen die belast zijn met ernstige problemen die een terugkeer op de arbeidsmarkt in de weg staan. Zij worden sinds 1996 aangeduid met de term 'fase-4-cliënten' en ook wel als de 'blijvers in de bijstand'. Een belangrijke groep vormen ook de zogeheten 'bijstandsmoeders': alleenstaande vrouwen met kinderen van wie het jongste kind nog geen vijf jaar is. Het gaat dus om mensen als Lieneke, Toon, Mehmet, Carla en Angela. Schattingen van het aantal van dergelijke cliënten, gemaakt op basis van onder meer de gevoerde heronderzoeken, komen in die tijd vrijwel steeds uit op 50% of meer van het totale cliëntenbestand per gemeente. Voor heel Nederland komt dit neer op ongeveer 250.000 mensen.

Daarmee zien gemeentebestuurders zich voor een enorm probleem gesteld. Zij wijzen op een dreigende tweedeling in de maatschappij. Op twee Divosa-congressen, namelijk die van 1993 en 1994, komen de 'blijvers' daarom in het middelpunt van de belangstelling te staan. Gesteld werd dat er voor hen andere mogelijkheden voor maatschappelijke participatie gecreëerd moeten worden. In het bijzonder zou deelname aan vrijwilligerswerk uitkomst kunnen bieden. Door deze mensen te stimuleren vrijwilligerswerk te gaan doen zou uitsluiting en isolement voorkomen kunnen worden en zouden zij bovendien een wezenlijke bijdrage aan de samenleving kunnen leveren. Daartoe dienden er in het hele land lokale initiatieven en projecten ontwikkeld te worden. Die conclusie wordt later ondersteund door het experimenteerartikel 144 van de nieuwe Algemene Bijstandswet (nABW) die op 1 januari 1996 van kracht werd. Dit artikel maakt onder meer het werken met behoud van uitkering mogelijk.

Geïnspireerd door de Divosa-congressen en vooruitlopend op de nABW sloegen de gemeenten Almelo, Arnhem en Breda aan het experimenteren met een lokale strategie voor sociale activering. In het besef dat een gemeente het probleem nooit in haar eentje kan oplossen maar daarvoor de medewerking van haar maatschappelijke partners nodig heeft, zocht elk van die gemeenten samenwerking met tal van plaatselijke instellingen en organisaties. In Breda leidde dat onder meer tot een proefproject met een individuele werkwijze voor activering van fase-4-cliënten. Dit project betekent tevens een concrete uitwerking van een strategische samenwerking tussen gemeentelijke diensten, cliëntenorganisaties en maatschappelijke instellingen.

gen. Bovendien bleek de ontwikkelde werkwijze een essentiële impuls te bieden aan die strategie. Die betraf in het bijzonder het ontwikkelen en versterken van het aanbod van voorzieningen en activiteiten die van belang zijn voor sociale activering.

De aanleiding voor het ontwikkelen van een individuele benadering was een breed ervaren behoefte aan meer samenhangende kennis over de situatie en de potenties van alle cliënten en hun kwaliteiten afzonderlijk. Tijdens een workshop over sociale activering stelden de deelnemers – medewerkers van ambtelijke diensten en maatschappelijke organisaties – dat dergelijk kennis voor een succesvolle activering weliswaar noodzakelijk, maar niet beschikbaar was. Dus moest die kennis eerst verworven worden. Bovendien moest het verwerven van die kennis concrete aanknopingspunten opleveren voor de activering van de persoon in kwestie en maatwerk in het leveren van diensten en voorzieningen mogelijk maken. Daarvoor diende, zo werd gesteld, activering aan te sluiten bij de ervaringen van de cliënt. Anders gezegd: de cliënt diende centraal te staan en serieus te worden genomen. Er was dus behoefte aan een methodiek die niet alleen de benodigde kennis in kaart brengt maar dat tevens op zodanige wijze doet dat ze ook te benutten is voor activering en de cliënt stimuleert om daarmee aan de slag te gaan. Daarom is sociale activering ook het aangaan van een leerproces door de cliënt.

Voor het ontwikkelen van de benodigde methodiek en het opzetten van een proefproject werd een projectgroep in het leven geroepen. Deze bestond uit ambtenaren, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en cliënten. Het Verwey-Jonker Instituut, dat in Breda reeds betrokken was bij het ontwerpen en uitvoeren van een lokale strategie, werd gevraagd de projectgroep te ondersteunen en het proefproject te evalueren¹. De inspiratie van de projectgroep kwam onder meer van de ervaringen die in Feijenoord opgedaan waren met de methode *Eigen Participatieperspectief*. In het bijzonder betraf dit de werkwijze bij het in kaart brengen van de mogelijkheden en belemmeringen van cliënten en bij de ondersteuning bij de uitvoering van hun plannen. De samenwerking tussen de projectgroep en het Verwey-Jonker Instituut mondde uit in een experimentele methode: het *Activerend Interview* was geboren.

Doelstelling en reikwijdte

Niet alleen in Breda, maar ook in andere gemeenten ontstond een vergelijkbare behoefte aan het activeren van langdurig baanlozen. Dat leidde de afgelopen jaren tot een veelvoud aan methodieken. Een aantal gemeenten raakte geïnspireerd door de ervaringen die in Breda opgedaan werden met het *Activerend Interview* en ging in eigen proefprojecten daarmee aan de slag. Steeds vond dit plaats in verband met een veelomvattende strategie voor sociale active-

1 Het Verwey-Jonker Instituut is in 1993 ontstaan uit een fusie tussen het NIMO en het NIMAWO.

ring als die in Breda. Dat heeft er toe geleid dat de methode zich in verschillende situaties en onder verschillende condities heeft kunnen ontwikkelen en bewijzen. Onverlet de verschillen in die situaties en condities, stemmen ze in de doelstelling van sociale activering steeds met elkaar overeen. Die luidt:

Het tegengaan en voorkomen van uitsluiting en isolement bij langdurig baanlozen door de maatschappelijke participatie van deze mensen te bevorderen.

De resultaten uit de verschillende projecten met het *Activerend Interview* wekken bij sommigen de indruk dat het gaat om een methode waar snel mee te scoren valt of waarmee mensen met een grote tot onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt alsnog aan een baan geholpen kunnen worden. Weinig is minder waar. Snelheid is zeker geen kenmerk van het *Activerend Interview*. Evenmin is deze methode een instrument waarmee mensen via een achterdeur alsnog de arbeidsmarkt opgestuurd kunnen worden. Wanneer het, gegeven de behoeften en mogelijkheden van de desbetreffende deelnemer, die uitwerking heeft, is daar vanzelfsprekend niets mis mee, maar het is niet het doel van de methode. Mensen naar het vrijwilligerswerk sturen of hulp laten zoeken bij het oplossen van problemen is dat evenmin.

Het *Activerend Interview* beoogt primair het stimuleren van langdurig baanlozen tot deelname aan netwerken en andere sociale verbanden die van belang kunnen zijn voor maatschappelijke participatie. Die deelname omvat een breed terrein maar kan er voor elke deelnemer afzonderlijk anders uitzien¹. Dat is namelijk afhankelijk van diens behoeften, wensen, mogelijkheden en belemmeringen. Aldus kan een traject sociale activering betrekking hebben op toeleiding naar vrijwilligerswerk, evenals naar niet-beroepsgerichte educatie of naar zorg- en hulpverlening. Maar ook toeleiding naar scholing en werk behoort tot de mogelijkheden. Die mogelijkheid bestaat, omdat er in het activeringsproces onvermoede kwaliteiten naar voren kunnen komen die goed te benutten zijn voor het vinden van een baan. De verschillende mogelijkheden kunnen bovendien in combinatie doorlopen worden, maar ook na elkaar. Een voorbeeld is het verrichten van vrijwilligerswerk als opstap naar betaald werk.

Het stimuleren tot maatschappelijke participatie doorloopt drie fasen. Als eerste is dat het benaderen van potentiële deelnemers, bijvoorbeeld in de vorm van een huisbezoek, om hen op een uitnodigende wijze te bewegen tot deelname. De tweede fase bestaat uit een uitgebreid interview over een reeks van onderwerpen met als doel het opstellen van een actieplan. Daarop volgt de derde fase: het ondersteunen van de deelnemer bij de uitvoering van diens plannen.

¹ Wanneer ik hierna spreek over deelnemers bedoel ik mensen die deelnemen aan het interview, ongeacht het feit of daar wel of niet een vervolgtraject uit voortvloeit. Daarbij hanteer ik omwille van de leesbaarheid de mannelijke schrijfwijze, tenzij het gaat over een concreet voorbeeld en betrokkene een vrouw betreft. Hetzelfde gaat op wanneer ik spreek over activeerders en andere functies die een rol spelen in dit boek.

Het aantal ondersteuningscontacten gedurende de derde fase heeft een afnemend verloop, waarbij tevens sprake is van *afnemende directiviteit*. In het begin zal de deelnemer veel sturing nodig hebben, die in de loop van de tijd af kan nemen doordat diens zelfredzaamheid toeneemt. Om dat te bereiken is het wel zaak de deelnemer zoveel mogelijk zelf te laten doen, zoals zelf een afspraak maken met een instantie. De ondersteuning wordt beëindigd op het moment dat de deelnemer en diens activeerder overeenkomen dat deze niet langer nodig is.

Tot nu toe heb ik het uitsluitend gehad over langdurig baanlozen of fase-4-cliënten van sociale diensten. Daarmee is niet gezegd dat de methode exclusief voor deze mensen bedoeld is. Ze is evengoed in te zetten voor andere groepen uitkeringsgerechtigden of bijvoorbeeld in activeringsprojecten voor ouderen, waarbij het gebruik van voorzieningen wordt gestimuleerd. In Breda heeft het AMW hiermee gunstige ervaringen opgedaan.

Ook binnen de Centra voor Werk en Inkomen kan de methode goede diensten bewijzen. Bijvoorbeeld bij het in kaart brengen van de afstand tot de arbeidsmarkt, zeker in die gevallen waar de eerste intake hierover onvoldoende uitsluitsel geeft en om een nader onderzoek vraagt. In dergelijke gevallen kan het *Activerend Interview* bovendien voorkomen dat mensen zonder verdere uitzichten steeds meer aan de kant komen te staan en afglijden in een isolement. Daarmee heeft de methode ook een preventieve werking.

Kortom, de methode – of delen daarvan –, is te gebruiken in allerlei situaties waarin de positie en het perspectief op verbetering daarvan van mensen aan de orde zijn. Dit overigens wel onder voorwaarde van het vasthouden van de principes en uitgangspunten van de aanpak. Dat is nodig om te voorkomen dat de methode haar dynamiek verliest. Voor de duidelijkheid beperk ik mij in het vervolg tot toepassing van de aanpak bij het activeren van langdurig baanlozen.

1.3 Waar u op moet letten

Het doel van het *Activerend Interview*, zo blijkt uit het voorgaande, is het op gang brengen en consolideren van een activeringsproces dat verschillende uitkomsten kan hebben, niet meer en niet minder. Dat vindt plaats in nauwe aansluiting op de verschillende ervaringen van de individuele deelnemer, inclusief diens ervaringen met instanties en voorzieningen. Bij het toepassen van de methode moet u een aantal randvoorwaarden in het oog houden die van belang zijn voor de realisering van de stappenplannen van deelnemers. Die voorwaarden bepalen voor een belangrijk deel het verloop en de uitkomsten van de methode, dus of u de methode succesvol zult kunnen toepassen. Deze voorwaarden komen in het laatste hoofdstuk uitgebreid aan de orde, maar ik stip ze hier alvast kort aan.

De medaille van maatschappelijke participatie en dus ook sociale activering kent twee kanten. Aan de ene kant staat de persoon waar het om gaat. Het gaat erom diens mogelijkheden en belemmeringen om te zetten in een plan voor maatschappelijke participatie. Deze kwestie houdt verband met *methodische voorwaarden*, zoals de benodigde faciliteiten, de capaciteiten en de deskundigheid van de activeerder en de organisatie van waaruit deze opereert. Deskundigheid heeft betrekking op kennis en vaardigheden van de activeerder maar ook op diens houding in de omgang met deelnemers. Die houding laat zich kenmerken als 'steun bieden' en berust op drie principes: *respect tonen, tijd nemen* en *aandacht schenken*. Hierbij is een belangrijke richtlijn: benader de kandidaat-deelnemer altijd zonder voorkennis over diens situatie, bijvoorbeeld zoals die in een dossier beschreven staat. Ga dus niet eerst te rade bij het dossier van de cliënt. Dat voorkomt dat u bewust of onbewust allerlei (voor)oordelen gaat hanteren die het activeringsproces alleen maar belemmeren of dat u zelfs mensen uitsluit van deelname omdat u op grond van het dossier denkt dat sociale activering niet aan de orde is. Treedt de deelnemer steeds open en vrij tegemoet.

De andere kant van sociale activering betreft de speelruimte die 'de maatschappij' de deelnemer biedt. Het gaat om de zogeheten *omgevingsvoorwaarden*. Die omvatten de aanbodzijde, zoals het aantal en de soort vrijwilligersplekken, het aanbod aan educatieve activiteiten, de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening of, niet in de laatste plaats, de arbeidstoeleiding. Een beleidsmedewerker van een sociale dienst uit een van de experimentgemeenten dacht hier als volgt over:

“Je ziet dat de interviews veel losmaken bij deelnemers. Veel meer dan dat je bijvoorbeeld met een heronderzoek boven tafel krijgt. Dat is gunstig, maar heeft ook een keerzijde. Het interview suggereert ook veel, namelijk dat er legio mogelijkheden zijn. Dat duidt op een specifieke activerende werking. Ik denk dat je daar voorzichtig mee moet zijn. Het kan wel eens zo zijn dat wat je uiteindelijk te bieden hebt volstrekt onvoldoende is om te kunnen voorzien in de behoeften die je hebt opgeroepen. Dat is ook iets waar de politiek zich over moet buigen.”

Het aanbrengen van samenhang tussen de verschillende voorzieningen is daarvoor een eerste vereiste. Niet zelden loopt een zorgvuldig opgebouwd activeringsproces dood omdat een dienstverlener die betrokken raakt bij de uitvoering van de plannen, zijn eigen koers vaart en daardoor de deelnemer niet serieus neemt. Anders gezegd, niemand is gebaat bij voorzieningen die uitsluitend vanuit het eigen aanbod opereren en daardoor onvoldoende oog hebben voor de vraag. In die situaties, dus als de voorzieningen niet af te stemmen zijn op de behoeften en mogelijkheden van de deelnemer, heeft activering weinig zin. Evenmin heeft het zin mensen te activeren wanneer ze vervolgens stuiten op allerlei praktische drempels die de toegang tot de

benodigde voorziening belemmeren, zoals wachtlijsten en eigen bijdragen. Daar zal dus iets op gevonden moeten worden.

Voor een effectief en efficiënt verloop is het daarom nodig dat instellingen en organisaties die mogelijk een rol te spelen hebben, zich verbinden aan het doel van sociale activering, niet alleen in intentie maar ook in de praktijk. Dit lijkt wellicht een open deur, maar de praktische problemen die hierbij kunnen optreden worden maar al te vaak onderschat. Wat bijvoorbeeld te doen als er wachtlijsten bestaan bij bepaalde voorzieningen? Intensieve aandacht voor zowel het volume als de kwaliteit van het aanbod aan vormen van maatschappelijke participatie is dus noodzakelijk. Zogezien heeft sociale activering niet alleen betrekking op het activeren van mensen maar ook van instanties en hun medewerkers.

Ook hierbij kan het *Activerend Interview* behulpzaam zijn. Juist vanwege de aandacht die daarin uitgaat naar de ervaringen van de deelnemers met instanties en dergelijke kunt u structurele problemen op het gebied van de toegankelijkheid, de bejegening van cliënten en de bruikbaarheid van voorzieningen op het spoor komen, evenals leemtes in het aanbod aan geschikte activiteiten. Het is dan wel zaak niet te pretentius te beginnen, maar bijvoorbeeld met een kleine groep deelnemers te starten. Op die manier kunnen alle betrokkenen ervaringen opdoen in het doorvoeren van de benodigde vernieuwingen.

Het verbinden van instellingen aan de aanpak is ook van belang vanwege de aanvullende werking die het *Activerend Interview* biedt op bestaande aanpakken. Daarin zit een belangrijk deel van de winst die voor deze instellingen te behalen valt. Bijvoorbeeld omdat het interview hulpvragen ten aanzien van de sociale hulpverlening in kaart brengt. Dit draagt bij aan het adequaat vaststellen van de benodigde hulp. Dat spaart tijd en voorkomt onnodig afhaken. Ook kan de methode, doordat ze sterk gericht is op het vergroten van de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van mensen, bijdragen aan het reduceren van het fenomeen 'draaideurcliënten'. Daarmee doel ik op cliënten die blijven hangen in de hulpverlening vanwege hun afhankelijkheid daarvan of deelnemers aan educatieve activiteiten die steeds blijven terugkomen omdat ze denken nog meer te moeten leren voor ze aan de slag kunnen. Deze cliënten of cursisten nemen niet zelden een groot deel van de beschikbare capaciteit in beslag. Bovendien draagt de aanpak bij aan het bereik van voorzieningen. Op die manier komen ook mensen in beeld die anders niet bereikt worden. Voorwaarde is wel dat de hulpverlener of docent ook daadwerkelijk aansluiting zoekt bij de uitkomsten van het interview.

1.4 Leeswijzer

Het voorgaande bood u alvast een doorkijkje op de methode *Activerend Interview*. In de volgende hoofdstukken werk ik de verschillende kwesties die daarbij aan de orde komen verder uit. In het eerstvolgende hoofdstuk behandel ik enkele methodische kwesties. Dat zijn het begrip *Eigen Participatieperspectief*, de daaraan verbonden handelingsvoorwaarden, de grondslagen van activering, de opzet van het interview, het *eigen actieplan* en de functie van de activeerder. Steun bieden is in activeringsprocessen een absoluut vereiste en daarom een wezenlijk kenmerk van die functie. Respect tonen, tijd nemen en aandacht schenken zijn daarbij de leidende principes. Dat geldt tijdens het interviewen, maar ook bij de uitvoering van het *eigen actieplan*. Met het belichten van dit aspect en de bijbehorende principes sluit ik de bespreking van de methodiek af.

Vervolgens is in hoofdstuk drie de praktijk aan de beurt, ofwel het toepassen van de methode. Daarin vindt u de eigenlijke handleiding in de vorm van richtlijnen en tips. Ik begin met de kwestie van het bereiken van potentiële deelnemers. Verschillende mogelijkheden passeren de revue met de voor- en nadelen die daarbij horen. Daarna is het waarom en het hoe van het stellen van vragen aan de beurt (het feitelijke interviewen). Vragen stellen is nodig om de benodigde bouwstenen voor activering te verzamelen. Om welke bouwstenen het daarbij kan gaan is eveneens onderwerp van dit hoofdstuk, evenals de vraag hoe je ze moet verwerken. Cement heeft daarbij een belangrijke functie. Dit cement bestaat uit de wijze waarop de deelnemer zijn situatie en wat daarin aan mogelijkheden en belemmeringen besloten ligt ervaart. Hier is de vraag aan de orde hoe die ervaringen aangewend kunnen worden voor het activeringsproces en waar de activeerder op moet letten. De zo verkregen bouwstenen en het cement vormen de ingrediënten voor het daaruit te construeren *eigen actieplan* en voor de ondersteuning bij de uitvoering van dit plan. Het waarom en het hoe van ondersteuning komt eveneens aan de orde. Dit hoofdstuk sluit ik af met het benoemen van de valkuilen die een activeerder tijdens het bevragen en ondersteunen van de deelnemer tegen kan komen.

Hoofdstuk vier en tevens het laatste hoofdstuk behandelt de voorwaarden waaraan voldaan moet worden voor een effectieve toepassing van de methode. Zij bepalen de grenzen van activering. Het gaat om een nadere uitwerking van de voorwaarden die in de vorige paragraaf in vogelvlucht aan de orde kwamen. Besproken worden de benodigde faciliteiten en capaciteit, de vereiste deskundigheid en het belang van netwerkontwikkeling. Daarmee richt ik mij vooral tot de organisatie die de aanpak in uitvoering wil brengen.

Achter in het boek zijn twee bijlagen opgenomen. De eerste bevat een modelvragenlijst die u kunt gebruiken en waar nodig aanpassen. Daarbij wil ik er voor waarschuwen dat u de modelvragenlijst niet precies zo gebruikt, maar deze zo inricht dat ze op uw situatie toegesneden en voor u hanteerbaar is. Dit is overigens geen uitnodiging de vragenlijst naar onderwerpen in te

korten of vragen weg te laten. De praktijk heeft uitgewezen dat alle onderwerpen van even groot gewicht zijn. De aanknopingspunten voor activering liggen voornamelijk besloten in de samenhang tussen de onderwerpen. Wat u wel of niet aan de orde stelt is dus afhankelijk van de situatie van de deelnemer. De tweede bijlage is een voorbeeld van een *eigen actieplan*, dat u eveneens naar eigen inzichten kunt hanteren.

2 GRONDSLAGEN EN UITGANGSPUNTEN

*Veel kun je iemand niet echt leren.
Het enige wat je kunt doen, is een situatie
creëren waarin mensen iets kunnen leren
als ze dat willen.
(Nicolas Evans, The Horse Whisperer)*

2.1 Het eigen participatieperspectief

Interviews met baanlozen over hun sociale en maatschappelijke positie bevatten aanwijzingen dat bij hen verschillende participatieperspectieven aan te treffen zijn. Het gaat om het *Eigen Participatieperspectief* van individuele baanlozen. Daaronder versta ik het op de ervaring van iedere individuele baanloze gebaseerde geheel van inzichten, kennis, vaardigheden en opvattingen met betrekking tot zijn kansen, mogelijkheden en belemmeringen voor deelname aan maatschappelijke activiteiten.

De *opvattingen* sturen in belangrijke mate de (oriëntaties op) maatschappelijke participatie van iedere baanloze afzonderlijk. Ze vormen dus de ratio van zijn handelen. Echter, die opvattingen worden op hun beurt in belangrijke mate gestuurd door de beleving van de situatie. Is de baanloze tevreden met zijn huidige bestaan, of heeft hij de behoefte hier iets aan te veranderen? En welke mogelijkheden en belemmeringen ervaart hij daarbij? Deze opvattingen en belevingen bevatten belangrijke indicaties voor de bepaling van het eigen perspectief en daarmee ook aanknopingspunten voor het ontwikkelen en het versterken van dit perspectief. Ze kunnen fungeren als vertrekpunten voor individueel uit te zetten activeringstrajecten.

Activering veronderstelt dat de persoon in kwestie zich bewust wordt van diens participatieperspectief: het geheel van mogelijkheden en belemmeringen zoals de persoon die zelf ervaart in relatie tot de beleving van zijn situatie. In dit verband kan het gaan om een *non-participatieperspectief*, een *functioneel participatieperspectief* of een *normatief participatieperspectief*.

Een *non-participatieperspectief* treffen we aan bij baanlozen die zich conformeren aan en berusten in de situatie van blijvende baanloosheid en het blijvend aangewezen zijn op bijstand. Zij ervaren hun situatie als onontkoombaar en zien geen mogelijkheden om deze te veranderen. Tegelijkertijd geven zij ook vaak te kennen redelijk tevreden te zijn met die situatie. Deze tevredenheidservaringen hangen echter voor een belangrijk deel samen met ervaren onmacht om de eigen situatie te veranderen. Over het geheel genomen is er sprake van 'het zich terugtrekken

achter de geraniums'. Anders gezegd: de baanloze trekt zich terug in de persoonlijke bestaanskring van gezin en familie. Dat gaat gepaard met een toenemende neiging om maatschappelijke participatie en sociale contacten uit de weg te gaan. Het is echter steeds weer opvallend dat, wanneer deze baanlozen gevraagd wordt welke toekomst ze voor zichzelf zien wanneer ze eens geen rekening houden met allerlei belemmeringen, de meeste van hen niet alleen nog wel degelijk wensen en verwachtingen koesteren, maar ook mogelijkheden zien om deze te verwezenlijken.

Baanlozen die voor zichzelf nog wel mogelijkheden zien en daarbij betaald werk opvatten als belangrijk voor de invulling van het dagelijks leven hanteren een *functioneel perspectief*. "Functioneel" slaat op de betekenis van betaald werk als functie voor het structureren van het dagelijkse leven. Het biedt volgens deze baanlozen zekerheid en (financiële) onafhankelijkheid. Gebrek hieraan maakt dat ze vaak ontevreden zijn met de bestaande situatie. Dit vormt, samen met het zien van mogelijkheden, de belangrijkste grondslag voor het zoeken naar betaald werk. Het kan zowel gaan om baanlozen die zich daarin afwachtend opstellen, dus tamelijk passief zijn, als om baanlozen die regelmatig solliciteren of anderszins actief zijn in het circuit van de arbeidsvoorzieningen, maar er om de een of andere reden niet in slagen dit in klinkende munt om te zetten. Een veel door hen genoemde oorzaak is dat het aanbod in de bemiddeling en toeleiding onvoldoende aansluit op de eigen mogelijkheden. Bijvoorbeeld omdat de bemiddeling teveel gestuurd wordt door het aanbod aan vacatures en de daaraan verbonden eisen. Of omdat de lestijden van scholingprogramma's en werktijden vaak niet goed afgestemd zijn op de schooltijden van kinderen. Dat leidt dan tot allerlei opvangproblemen. Voor met name alleenstaande moeders vormt dit een extra en soms onoverkomelijke belemmering om zich te scholen of een baan te nemen.

Het *normatief perspectief* komen we tegen bij baanlozen die van mening zijn dat de huidige toestand op de arbeidsmarkt en in het productieproces onvoldoende mogelijkheden bieden. Zij zijn van mening dat dit hen noopt tot het zoeken naar andere structuren van bestaan en tijdsbesteding. Maar ook zien zij het verrichten van *betaald* werk niet langer als norm voor zinvolle maatschappelijke participatie of als norm voor een zinvol bestaan. Die opvatting brengt vaak met zich mee dat deze baanlozen uiteindelijk de formele arbeidsmarkt de rug toe keren. Zij zijn vaak als vrijwilliger actief in organisaties en zien dit als een adequaat alternatief voor 'betaalde arbeid'. Het stelt hen in staat om specifieke competenties aan te wenden en verder te ontwikkelen. Sommigen zijn daarin expliciet carrièregericht. Dit leidt tot een relatieve tevredenheid met de eigen situatie.

De beschreven perspectieven betreffen de opvattingen van baanlozen zoals een activeerder die aan het begin van het interview aan kan treffen. Dus het eigen perspectief dat de deelnemer op dat moment hanteert. Soms zal het doel van het *Activerend Interview* het versterken van dat perspectief zijn. Soms echter, bijvoorbeeld bij baanlozen met een non-participatieperspectief, zal dat proces moeten beginnen met het anders richten van het perspectief. Hoe dan ook, om te

kunnen werken aan het eigen perspectief moet de deelnemer zich eerst bewust zijn (worden) van zijn perspectief en de achtergronden daarvan. Dat is nodig omdat dit perspectief in belangrijke mate het dagelijks handelen van de persoon in kwestie stuurt. Daartoe dienen de ervaringen van de persoon in kwestie onder de loep genomen te worden.

2.2 Ervaringen als bouwstenen voor activering

Transformatie van ervaringen

Mensen doen in hun leven een complex aan verschillende soorten ervaringen op. Veel van die ervaringen zijn belangrijk voor de verdere invulling en zingeving van hun bestaan. Via een proces van internalisatie transformeren ze deze als het ware tot sets van handelingsvoorwaarden. Met betrekking tot sociale activering gaat het om een samenhangend complex van drie soorten handelingsvoorwaarden. Dat zijn de *situationeel-persoonlijke voorwaarden*, de *niet-formele participatievoorwaarden* en de *formele participatievoorwaarden*. Wanneer we nu spreken over bewustwording, dan betreft dat niet de verschillende ervaringen van de persoon als zodanig maar de vorm waarin ze als handelingsvoorwaarden het handelen van die persoon sturen. Meestal gebeurt dat op een voorbereide wijze. Activering richt zich in dit verband op het bespreekbaar maken van die voorwaarden en ze op die manier te transformeren in een nieuw eigen participatieperspectief. Dit proces is wat ik bedoel met bewustwording van het eigen participatieperspectief. In de vragenlijst zijn deze sets van handelingsvoorwaarden vertaald in vraagrubrieken. Ik kom daar verderop nog op terug.

Situationeel-persoonlijke voorwaarden

De situationeel-persoonlijke voorwaarden hebben betrekking op de dagelijkse ervaringen van de persoon met de eigen situatie en de betekenissen die hij daaraan verleent. In dit verband gaat het om ervaring met langdurige baanloosheid. Die is te beschouwen als een *kritieke situatie* waar de persoon op een manier mee omgaat die kenmerkend voor hem is. Daarin doet hij competentie-ervaringen op; dat wil zeggen: de persoon ervaart zichzelf als meer of minder competent in het omgaan met die situatie.

In de eerste plaats omvatten die ervaringen het omgaan met de (vaak slechte) sociaal-economische positie, de beleving en waardering van de eigen situatie en de normatieve duiding van baanloosheid. Het laatste betreft de opvattingen van de persoon over de norm van betaald

werk als inkomensbron, als bijdrage aan de economische en maatschappelijke productie en als bron voor de zingeving van het eigen bestaan. Daaronder vallen ook de opvattingen over het verrichten van andere al of niet maatschappelijk relevante activiteiten, bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.

Daarnaast gaat het om kennis en vaardigheden die besloten liggen in het verleden van de persoon, waaronder diens ervaringen met betaald werk, vrijwilligerswerk en zorgarbeid. Het gaat vooral om de betekenis die de persoon verleent aan zijn verworven kennis en vaardigheden voor zijn toekomst. Daarbij speelt mee dat die betekenisverlening verband houdt met de vraag naar dergelijke kennis en vaardigheden.

Ten slotte gaat het om persoonsgebonden aspecten, zoals gezondheid, leeftijd en geslacht en de daaraan verbonden tijd- en toekomstperspectieven. Een voorbeeld van het laatste is de (afnemende) zorg voor de eigen kinderen. Voor een aantal baanlozen (voornamelijk vrouwen), opent zich met het opgroeien van de kinderen een toekomstperspectief op het kunnen deelnemen aan het arbeidsproces. Anderen kunnen de eigen leeftijd als een belemmering ervaren. Onder de deelnemers in de proefprojecten waren er relatief veel die de eigen psychische of fysieke gesteldheid als een belemmering ervoeren.

Niet-formele participatievoorwaarden

De tweede groep voorwaarden bestaat uit de ervaringen met en opvattingen over de niet-formele participatievoorwaarden. Deze houden verband met de hulpbronnen die ter beschikking staan voor de realisering van behoeften en mogelijkheden. Ze betreffen de ervaringen met het netwerk van sociale contacten, zoals familie, vrienden en buurtgenoten. Maar ook gaat het om de ervaringen met gebruikersnetwerken van instellingen en organisaties en de betekenis die de persoon daaraan hecht. We noemen dit *bejegeningservaringen*.

Sociale netwerken en de kennis en inzichten die de persoon hiermee opdoet kunnen zowel stimulerend als belemmerend inwerken op het eigen participatieperspectief. Denk aan verschijnselen als trans-generationale baanloosheid – baanloosheid die van generatie op generatie overgaat, zoals vroeger een beroep van vader op zoon overging – en de geografische spreiding van baanloosheid. Baanloosheid en de bijkomende problemen worden bijvoorbeeld gemakkelijker als normaal ervaren naarmate dit meer in de directe omgeving (buurt of familie) voorkomt. Het is niet ondenkbaar dat leden van het netwerk pressie op de persoon uitoefenen om (de eigen) baanloosheid normaal te vinden en te accepteren. Van het netwerk kunnen echter evengoed stimulansen uitgaan om de situatie te veranderen, bijvoorbeeld in het elkaar ondersteunen bij het aanpakken van een bepaald probleem. Bekend is dat veel mensen een baan vinden via het eigen netwerk.

In beide gevallen doet de persoon dus bejegeningservaringen op. In het eerste geval benadert de omgeving de persoon als onvermogen om de situatie te veranderen. In het tweede geval ervaart de persoon zichzelf als iemand die beschikt over bepaalde relevante competenties door de wijze waarop de omgeving hem bejegt.

Dit geldt ook voor de ervaren bejegening door professionals, medewerkers van instanties, zoals bemiddelaars en hulpverleners. Baanlozen die geen of weinig vertrouwen hebben in instanties en hun medewerkers zullen weinig geneigd zijn zich door hen te laten adviseren in hetgeen zij kunnen doen om hun situatie te veranderen.

Formele participatievoorwaarden

Baanlozen hanteren opvattingen over verschillende maatschappelijke voorzieningen die hen ter beschikking staan. Zo kan een baanloze het arbeidsbureau als een wezenlijke voorziening voor het vinden van een baan ervaren, maar evengoed als uitsluitend een controlerende instantie die invloed heeft op het verkrijgen van een uitkering. Het lijkt evident dat in het laatste geval de persoon in kwestie weinig geneigd is het arbeidsbureau op eigen initiatief te bezoeken en in te schakelen bij een zoektocht naar een baan. Dergelijke opvattingen vloeien voort uit zijn ervaringen als gebruiker van die voorzieningen. Deze gebruikerservaringen kunnen, evenals de bejegeningservaringen, zowel stimulerend als belemmerend uitwerken op de ontwikkeling van het eigen participatieperspectief.

Deze opvattingen hangen bovendien vaak samen met opvattingen over de eigen mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Baanlozen relateren de door hen gekende mogelijkheden op de arbeidsmarkt aan hun eigen mogelijkheden (competentie-ervaringen) en zullen daarin een aanleiding zien om zich te melden voor bijvoorbeeld toeleidingsactiviteiten of juist om zich daaraan te onttrekken.

De formele participatievoorwaarden beperken zich vanzelfsprekend niet alleen tot het arbeidsbureau ofwel de arbeidsvoorzieningen, maar strekken zich uit tot het geheel aan maatschappelijke voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de maatschappelijke dienst- en hulpverlening of vrijwilligerswerk als zinvolle tijdsbesteding. Ook hier worden de opvatting vaak gekleurd door ervaringen. Daarom is het van belang om ook die ervaringen in de activering van de persoon te betrekken, zeker het geval wanneer er een beroep gedaan moet worden op dergelijke voorzieningen. Merk verder op dat ook de hier beschreven methode alsmede de in het eerste hoofdstuk genoemde omgevingsvoorwaarden tot de (in)formele participatievoorwaarden behoren.

2.3 Mobiliseren, bewust worden en organiseren

Het primaire doel van het *Activerende Interview* is dus de *bewustwording* door de deelnemer van diens eigen participatieperspectief: de mogelijkheden en belemmeringen zoals die besloten liggen in de eigen situatie en persoon. Daaruit volgt het uiteindelijke doel: het benutten van die mogelijkheden voor het bevorderen van de maatschappelijke participatie van de deelnemer. Dit doel kan evenwel niet bereikt worden zonder twee andere aspecten van activering: *mobiliseren* en *organiseren*. Mobiliseren, bewust worden en organiseren zijn de hoekstenen van activering.

De activeerder *mobiliseert* baanlozen door hen te benaderen en hen uit te nodigen voor een interview. Echter, de essentie van mobiliseren betreft niet zozeer de deelname aan het interview als zodanig, maar het aanzetten van de deelnemer tot het ontsluiten van zijn potenties en (onbenutte) kwaliteiten met het oog op het versterken van diens betrokkenheid bij en deelname aan maatschappelijke activiteiten. Het gaat er bovendien om dit potentieel zodanig te voorschijn te halen dat het door de deelnemer zelf aangewend kan worden voor de doelen die deze zichzelf stelt. Daartoe is vereist dat de deelnemer zich bewust wordt van zijn potentieel.

Het interview heeft voor de *bewustwording* onmiskenbaar de hoofdrol, maar ook de daaruit voortvloeiende activiteiten spelen een voornamelijk rol. Met die activiteiten doet de deelnemer nieuwe ervaringen op die zijn kennis en vaardigheden aanvullen, onderbouwen en versterken. Ook als die activiteiten negatief uitpakken. Immers, hij heeft er ongetwijfeld van geleerd, temeer wanneer daar in de ondersteuning adequaat aandacht aan wordt besteed. Dat wil zeggen, wanneer de activeerder samen met de deelnemer goed nagaat waarom en waar het plan de mist in dreigt te gaan en wat de alternatieven zijn. Hier komt het aspect van *organiseren* naar voren.

Organiseren betekent in verband met activering meestal het bij elkaar brengen van individuen vanwege een gedeeld belang. Voorbeelden zijn het organiseren van bewoners in een bewonersorganisatie, arbeiders in een vakbond, patiënten in een patiëntenvereniging. Het doel is macht en invloed te verwerven op het terrein waarop dat gedeelde belang betrekking heeft: de kwaliteit van de leefomgeving, arbeidsvoorwaarden, de kwaliteit van de gezondheidszorg.

Organiseren als aspect van het *Activerend Interview* heeft een enigszins afwijkende betekenis. In dit verband gaat het er om de verzameling mogelijkheden van een individu (de deelnemer) te ordenen, samen te voegen tot een plan en dat plan te koppelen aan het beschikbare aanbod. Maar er is meer. Tegelijkertijd zal dat aanbod zo ter beschikking moeten komen (lees: georganiseerd moeten worden) dat er sprake is van maatwerk. Daarom zal de activeerder niet kunnen volstaan met een verwijzing van de deelnemer naar bijvoorbeeld een instelling voor maatschappelijk werk indien er sprake is van psychosociale belemmeringen, in de hoop dat hij of zij dan wel verder geholpen wordt. Van belang is dat de activeerder goed nagaat wat er precies knelt en vervolgens de mogelijkheden onderzoekt om daar iets aan te doen. Hij kan zich daarbij eventueel laten advi-

seren over waar de deelnemer het best terecht kan, door een contactpersoon die optreedt als een soort intermediair in het circuit van zorg- en hulpverlening.

De reeks van mobiliseren, bewust worden en organiseren moet niet begrepen worden als een tracé van elkaar opvolgende maar op zichzelf staande stadia van het activeringsproces. Veel meer gaat het om lagen: op de eerste laag 'mobiliseren' komt als tweede laag 'bewust worden' en vervolgens 'organiseren' als derde laag. De lagen interacteren onderling. Ze hebben hun eigen dynamiek, maar verlenen ook dynamiek aan elkaar. Bijvoorbeeld in het praten over de wijze waarop de deelnemer steun ontleent aan het eigen sociale netwerk van familie en vrienden, wordt hij zich niet alleen bewust van de betekenis die dit netwerk voor hem heeft. Tegelijkertijd wordt hij daardoor ook gemobiliseerd om dat netwerk te benutten als een relevante hulpbron. Het mobiliseren stopt dus niet bij het moment dat het interview afgenomen wordt. Wel verschuift de essentie ervan, namelijk naar het mobiliseren van de eigen kracht van de deelnemer. Hetzelfde geldt voor bewustwording, dat een doorgaand proces is, dat ook speelt tijdens het toeleiden van deelnemers naar vormen van maatschappelijke participatie.

2.4 Het interview

Op het eerste gezicht vertoont het *Activerend Interview* veel overeenkomsten met bestaande aanpakken zoals de Individuele Traject Bemiddeling (ITB). Dit instrument is in de jaren tachtig ontwikkeld als een specifieke vorm van arbeidsbemiddeling voor moeilijk bemiddelbare baanlozen. Ook maatschappelijk werkers herkennen veel in de methode, bijvoorbeeld in vergelijking met de hen ter beschikking staande intakemethodieken. Dergelijke eerste indrukken zijn in zoverre ook juist, dat deze werkwijzen aansluiting zoeken bij de mogelijkheden van de persoon in kwestie en nagaan wat er nodig is om die mogelijkheden te benutten. Maar daarmee houden de overeenkomsten ook op. Want, terwijl de ITB-methode zich primair richt op uitstroom naar betaald werk en de MW-intake op het helder krijgen van de hulpvraag en de bepaling van de hulpverlening, geldt voor het *Activerend Interview* dat het zich primair richt op het proces van activering zelf. De richting waarin dat gaat wordt bepaald door, ofwel is het resultaat van de reflectie van de deelnemer op zijn situatie en de door hem ervaren mogelijkheden en belemmeringen om daar verandering in aan te brengen. Dat maakt de methode tot een combinatie van leren en actie.

Het *Activerend Interview* kent geen specifiek beoogde uitstroomdoelen, maar heeft als primair doel het op gang brengen en consolideren van een activeringsproces bij de deelnemer ten behoeve van zijn betrokkenheid bij en deelname aan het maatschappelijk leven. Het gaat dus om een agogisch doel. Daartoe exploreert en mobiliseert het *Activerend Interview* een breed scala aan ervaringsgebieden van de baanloze in kwestie. De deelnemer staat centraal, niet voor een

deel, maar met al zijn facetten en in zijn totale hoedanigheid. Dat brengt met zich mee dat het ook een intensieve methode is. Intensief, vanwege de tijd en inzet die het vraagt van de activeerder.

De kern van de methode bestaat uit een uitgebreid interview in de vorm van één of enkele gesprekken, aan de hand van een gesystematiseerde vragenlijst. Die bevat een groot aantal thematische vragen. Ze nodigen de baanloze uit om zijn verhaal te doen en daarop samen met de activeerder te reflecteren. De thema's (gespreksonderwerpen) vloeien voort uit de eerder benoemde sets van handelingsvoorwaarden. Onderwerp van gesprek zijn onder meer tevredenheid met het huidige bestaan; ervaringen met het wonen en leven in de wijk of het dorp; hoe de deelnemer zijn toekomst ziet; ervaringen met onderwijs en educatie; of en zo ja, welk soort werk (betaald en onbetaald) de deelnemer ambieert; welke mogelijkheden en belemmeringen hij daarbij voor zichzelf ziet; gebruik van en ervaring met voorzieningen; wat hij nodig heeft om een andere (betere) situatie te realiseren. De onderwerpen zijn geordend in een aantal themarubrieken. Dit zijn:

- *Algemene vragen*; over zaken als leeftijd, geslacht en etniciteit.
- *De leefsituatie*; vragen over het soort uitkering, de gezinssamenstelling, de tijdsbesteding, voor- en nadelen van de eigen baanloosheid, de waardering van (tevredenheid met) het huidige bestaan en de ervaren problemen daarbij, maar ook mogelijke oplossingsrichtingen.
- *Sociale en maatschappelijke positie*; waaronder vragen over de wijk/het dorp en de waardering door de deelnemer van zijn sociale contacten en betrokkenheid bij de maatschappij.
- *De toekomst*; hoe ziet de deelnemer zichzelf over twee jaar en hoe valt dat te realiseren?
- *De opleiding*; genoten opleiding vanaf de lagere school, deelname aan cursussen, ervaringen daarmee, eventuele plannen op dit gebied en hoe deze te benutten zijn voor maatschappelijke participatie.
- *Betaald werk*; vragen met betrekking tot oorzaak en duur van de baanloosheid en het zoeken naar betaald werk.
- *Vrijwilligerswerk*; met vragen over eventuele ervaringen en aspiraties.

De activeerder sluit het interview af met een aanbod voor extra ondersteuning en begeleiding gekoppeld aan een vervolgtraject op het terrein van arbeidstoeleiding, zorg- en hulpverlening, vrijwilligerswerk/educatie of ontspanning.

De vragenlijst is een agogisch instrument. Het helpt de deelnemer en de activeerder in een proces van reflectie en actie bij het opsporen van het eigen participatieperspectief en de aanknopingspunten die dit perspectief bevat voor activering. De aanknopingspunten worden aan het eind van het interview verbonden aan een mogelijk vervolg en een ondersteuningsaanbod.

De meeste vragen zijn verankerd in een bepaald vraagstramien. Dit stramien is ontleend aan de Leadership Support Group-methode. De vragen zijn:

- Wat betekent voor u?
- Wat gaat goed; wat vindt u daar goed aan?
- Wat vindt u minder goed; welke problemen doen zich voor?
- Wat zou volgens u anders moeten?
- Hoe zou dat te realiseren zijn?
- Wat kunt u daar zelf aan bijdragen?
- Welke belemmeringen komt u daarbij tegen?
- Wat hebt u nodig om die belemmeringen weg te nemen?
- Wat is uw eerste stap?

Uit dit stramien wordt duidelijk dat het moment van overgang van reflectie naar actie ligt bij de vraag naar wat de persoon zelf kan bijdragen aan het veranderen van de situatie. Die vraag is daarom van cruciale betekenis voor de activering. In de beantwoording ervan komen de eigen mogelijkheden aan bod, terwijl de belemmeringen duidelijk worden bij de daaropvolgende vraag. De antwoorden op deze vragen bevatten de handvatten voor benodigde informatie, advies en ondersteuning. Het expliciet maken van die handvatten leidt tot de eerste stap naar maatschappelijke participatie.

Binnen het kader van het *Activerend Interview* zal die omzetting voor een groot deel tijdens het interview zelf plaats moeten vinden. Daartoe is het stramien van de Leadership Support Groupmethode bewerkt tot een geschikte structuur voor de vragenlijst van het interview. Het essentiële daaraan is dat deze werkwijze de door het interview verworven *kennis over* de deelnemer en zijn situatie, mogelijkheden en belemmeringen omzet in *kennis voor* maatschappelijke participatie.

De verworven kennis bestaat vaak uit het zich bewust worden van mogelijkheden die de deelnemer in feite al wel weet, maar tot aan het interview niet of nauwelijks als relevant voor zichzelf opvat en derhalve ook niet benut. De vragen nodigen de deelnemer uit tot exploratie van zijn situatie en van zijn mogelijkheden om hierin verandering aan te brengen, maar ook om daartoe zelf de nodige (mogelijke) actie te ondernemen. Daardoor verwerven de deelnemer en de actieverder kennis (handvatten) waar zij samen daadwerkelijk mee aan de slag kunnen. Op die manier ontstaat min of meer vanzelf maatwerk: een op de situatie, behoeften en mogelijkheden van de deelnemer afgestemd aanbod.

2.5 Het *eigen actieplan*

Om te voorkomen dat de door het interview gemobiliseerde intenties en mogelijkheden verloren gaan, is het zaak deze om te zetten in een *eigen actieplan*. Dit plan bevat het doel van de betrokken deelnemer en de weg die hij moet afleggen om dat doel te bereiken. Tegelijkertijd is het ook een overeenkomst tussen de deelnemer en de activeerder, waarin afspraken staan over ieders inzet bij de uitvoering van het plan.

Het spreekt voor zich dat het doel de versterking van de deelname aan de maatschappij betreft. Dat kan eenvoudig zijn, maar ook een complexe aangelegenheid. Bijvoorbeeld omdat het doel een aantal subdoelen omvat die de deelnemer hetzij tegelijkertijd, dan wel opeenvolgend wil realiseren. Daarom is het nodig dat in het plan ook de weg naar dat doel helder en zo concreet mogelijk aangegeven wordt.

De weg naar maatschappelijke participatie bestaat uit vijf componenten. Elk van die componenten dient in het plan nauwkeurig omschreven en vastgelegd te worden. Ten eerste: wat kan de deelnemer zelf bijdragen, wat staat hem te doen en hoe wil hij dat aanpakken? Ten tweede gaat het erom wat hij daartoe nodig heeft en wat of wie daarvoor ingeschakeld moeten worden. Vervolgens wordt in hoofdlijnen een tijdpad voor de te zetten stappen beschreven. Daarbij hoort ook de rol en de bijdrage van de activeerder: wat kan de deelnemer van de activeerder verwachten en waaruit zal de ondersteuning dus concreet bestaan? Tenslotte bevat het plan een concrete afspraak over in ieder geval de eerste stap. Dat kan bijvoorbeeld zijn een afspraak maken met een bepaalde instantie.

Nadat de deelnemer zijn plan getrokken heeft is het niet de bedoeling dat dit verdwijnt in een dossierkast. Het is zaak om het plan regelmatig te checken op zijn voortgang. Zo nodig wordt het plan bijgesteld indien de situatie daarom vraagt. Wat het laatste betreft is het tevens zaak er op toe te zien dat het *eigen actieplan* een realistisch plan is. Dat wil zeggen, dat het haalbaar is in relatie tot het daarin vermelde tijdpad. Dat is vanzelfsprekend niet altijd helemaal te overzien. Waar ik hier op doel, is dat er op gelet wordt dat het doel en meer nog de weg daarnaar toe niet te hoog gegrepen is, niet te veel ineens vergt van de deelnemer. Het is beter tien kleine stapjes te zetten die ook tot het beoogde resultaat leiden, dan één grote stap die halverwege afgebroken wordt omdat de deelnemer struikelt over een obstakel, dat in feite gemakkelijk voorzien had kunnen worden wanneer daar maar aandacht voor was geweest.

2.6 De functie van activeerder

Ieder mens kent in zijn leven momenten waarop sprake is van activering. Bijvoorbeeld door een gesprek met een ander waardoor hij op een bepaald spoor gezet werd dat een betekenisvolle wending gaf aan zijn verdere leven. En ook heeft menigeen weleens de rol van 'de ander' vervuld. Door bijvoorbeeld een luisterend oor en door meevoelend en meedenkend een passend advies te bieden, of door als ouder je kind een stap verder in zijn ontwikkeling te brengen. Activering is dus verbonden aan verandering of ontwikkeling.

Het voeren van een gesprek waardoor iemand op een nieuw spoor gezet wordt – of beter: zichzelf op een nieuw spoor zet – is de essentie van de methode *Activerend Interview*. Het voeren van dergelijke gesprekken is dan de kerntaak van een activeerder in diens rol van 'de ander'. Maar er is meer aan de hand. De geactiveerde persoon zal gesteund moeten worden in het volgen van dat spoor. Zowel het gesprek als de ondersteuning van het vervolg vragen meer dan van een betrokken leek verwacht mag worden. Naast betrokkenheid (meevoelen en –denken) is professionaliteit noodzakelijk. Die eisen zijn omschreven in de vereiste deskundigheid van de activeerder, welke ik in het laatste hoofdstuk verder uitwerk. Hieronder beperk ik mij tot een omschrijving van de aard van deze functie.

Binnen het kader van zijn functie is de activeerder verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de vraag van deelnemers naar mogelijkheden voor maatschappelijke participatie en het ondersteunen van de deelnemers bij diens effectivering van de vraag. Deze opdracht omvat vier taken:

1. Het met behulp van de methode *Activerend Interview* verwerven van toegang tot en het voeren van gesprekken met deelnemers;
2. Het stimuleren van de vraagformulering door deelnemers op een of meer van de volgende gebieden:
 - scholing en werk
 - educatie
 - vrijwilligerswerk / eigen initiatief
 - zorg / hulpverlening;
3. Het in individuele contacten ondersteunen en stimuleren van deelnemers bij het plannen en uitvoeren van de benodigde stappen (acties) ten behoeve van de vraageffectiveringen van die deelnemers.
4. Het ordenen en bundelen van de interviewuitkomsten ten behoeve van het verbeteren en vernieuwen van diensten en voorzieningen.

De vierde taak komt terug in het laatste hoofdstuk. Hier beperk ik mij tot de eerste drie taken.

De functie van activeerder is in het leven geroepen in het kader van sociale activering. Overigens zijn in verschillende proefproject ook wel andere benamingen gebruikt, zoals 'maatschappelijk consulent', 'mentor sociale activering' of 'consulent sociale activering'. Ieder voor zich betreffen ze een nieuwe functie binnen het lokale krachtenveld van sociale dienstverlening, arbeidsbemiddeling, welzijnswerk en vrijwilligerswerk. De activeerder opereert tussen enerzijds werksoorten als sociale dienstverlening, arbeidsbemiddeling, maatschappelijk werk (AMW), sociaal-cultureel werk (SCW), volwasseneneducatie (ROC) en vrijwilligerswerk, terwijl hij anderzijds te maken heeft met baanlozen en hun individuele mogelijkheden en belemmeringen. De genoemde werksoorten hebben alle regelmatig te maken hebben met langdurig baanlozen, zij het onder verschillende noemers van cliënten- of gebruikersgroepen. Het SCW bijvoorbeeld kent vaak activiteiten die expliciet bedoeld zijn voor baanlozen, zoals activiteitencentra en hobbywerkplaatsen. Als zodanig behoort de functie niet exclusief toe aan één bepaalde werksoort.

De activeerder richt zich primair op het individueel activeren en ondersteunen van langdurig baanlozen bij de verkenning en realisering van ieders behoeften en wensen, rekening houdend met diens mogelijkheden en belemmeringen voor maatschappelijke participatie. Daarop zijn de eerste drie genoemde taken van toepassing. Elk taakgebied houdt verband met een bepaalde fase van het activeringsproces en hangt samen met een van de drie eerder genoemde aspecten van activering: de fase van benaderen (mobiliseren), de fase van interviewen (bewustwording) en de fase van toeleiding (organiseren). Het doel is deelnemers in aansluiting op het interview een aanbod te kunnen doen in de sfeer van maatschappelijke participatie. Dat kan zijn een aanbod met het oog op betaald werk, vrijwilligerswerk, educatie of hulpverlening. Het spreekt vanzelf dat combinaties evenzeer tot de mogelijkheden behoren.

Deze opdracht betekent echter niet dat de activeerder zich ook volstrekt dienstbaar of volgzzaam naar de deelnemer opstelt. Wanneer er bijvoorbeeld een afspraak met een bepaalde instelling gemaakt moet worden of wanneer bepaalde informatie nodig is, is het zaak er op toe te zien dat de deelnemer daar zelf voor zorgt. De activeerder wijst zo nodig de weg, maar de deelnemer zet zelf de benodigde stappen. Bovendien behoort het evenzeer tot de opdracht dat de activeerder met de deelnemer de haalbaarheid van zijn of haar wensen en behoeften onderzoekt en zo nodig tot een alternatief komt.

Tijdens het interview en het begeleiden van deelnemers treedt de activeerder ook op als een 'vertegenwoordiger' van de voorzieningen. Hij brengt op een uitnodigende wijze de voorzieningen dichterbij de deelnemer: hij verschaft bijvoorbeeld informatie of verwijst naar een bepaalde instelling. De deelnemer kan zo effectief toegang verwerven tot de voorzieningen die hij behoeft bij het realiseren van zijn plan.

Bovendien komt de activeerder door zijn werkwijze eventuele drempels en witte vlekken in het aanbod op het spoor. Deze kunnen aan het licht komen door de uitkomsten van de interviews.

In een aantal gevallen zal dit moeten leiden tot een interventie bij een bepaalde voorziening door de activeerder zelf of door een functionaris die daartoe door de activeerder benaderd wordt. Zo gezien is de vertegenwoordigersfunctie ook van belang voor het optimaliseren van het aanbod en van de dienstverlening.

De bruikbaarheid van het aanbod is mede afhankelijk van het beeld dat de deelnemer heeft van die voorzieningen en diensten: zijn perceptie. Hier komt een andere zijde van de betekenis van 'vertegenwoordiger' in het vizier: de activeerder als 'advocaat' van de deelnemer naar de voorzieningen. De activeerder poogt de aanleiding van die perceptie op te sporen en zondig te transformeren in verbeteringsvoorstellen ten behoeve van die voorziening, waardoor de betrokken baanloze deze voorzieningen als zinvol kan ervaren. Dit aspect sluit aan bij het opsporen van drempels en witte vlekken, maar speelt meer op het vlak van de individuele deelnemer en de realisering van zijn actieplan.

Maar ook is hier de eigen beeldvorming van de deelnemer in het geding. Klopt diens beleving van de voorziening wel met de werkelijkheid, gelet op de persoonlijke situatie? Hoe is die ontstaan? Waaruit bestaan bijvoorbeeld diens bejegening- en gebruikerservaringen en op welke manier werken die door? Het komt bijvoorbeeld voor dat mensen denken geen gebruik te kunnen (mogen) maken van bepaalde voorzieningen terwijl in werkelijkheid het tegendeel het geval is. Daaraan zal de activeerder eveneens aandacht moeten besteden.

De activeerder als 'vertegenwoordiger', dienen we niet letterlijk te nemen; het is een implicatie van zijn positie in het krachtenveld van instellingen en organisaties, maar ook niet meer dan dat. Een andere zienswijze zou kunnen leiden tot een positie waarin de activeerder plaatsvervangend optreedt voor de instelling. De activeerder is nadrukkelijk geen hulpverlener in de zin van bijvoorbeeld het maatschappelijk werk of een dienstverlener zoals bijvoorbeeld de bijstandsconsulent van de Sociale Dienst. De kern van de functie is het bieden van advies en ondersteuning met het oog op maatschappelijke participatie. De ondersteuning dient daarbij het karakter van een trampoline aan te nemen: bij dreigende uitval handelt de activeerder zo dat de deelnemer weer terugveert in het participatietraject. Dit kan hetzelfde zijn maar ook een ander wanneer daar, gelet op de oorzaak van uitval, aanleiding toe bestaat.

De functie van activeerder beoogt aldus een aanvulling te bieden op de bestaande werksoorten en daaronder vallende functies. De activeerder vertrekt primair vanuit de ervaringen van de deelnemende cliënt en diens participatieperspectief, en probeert dit in samenspraak met die cliënt om te zetten in mogelijkheden voor en stappen naar maatschappelijke participatie. Hij hanteert een specifieke methodiek en beschikt over een aantal essentiële vaardigheden om steun te bieden aan de deelnemer.

2.7 Steun bieden

Drie principes

Verbonden aan de methode *Activerend Interview* kenmerkt de functie van activeerder zich door betrokkenheid en professionaliteit. Het zijn de twee pijlers waarop de concrete toepassing van de methode en dus ook de activeerder steunt. Professionaliteit bestaat vooral uit het vaardig kunnen hanteren van de methode, het beschikken over inzicht in de achtergronden en kenmerken van de maatschappelijke groepering waartoe de deelnemer behoort en het beschikken over kennis van de lokale mogelijkheden voor maatschappelijke participatie en daarvoor beschikbare voorzieningen. Maar ook bestaat professionaliteit uit het voldoende afstand weten te bewaren tot de deelnemers en situaties die de activeerder tegenkomt. Dat geeft de tweede pijler vorm en inhoud: betrokkenheid.

Het vereiste van betrokkenheid – evenals dat van professionaliteit – is natuurlijk niet nieuw, ook niet in de uitwerking ervan binnen de methode *Activerend Interview*. Dat ik er toch aandacht aan besteed is het gevolg van het feit dat het zo gemakkelijk en vanzelfsprekend gezegd is. Maar hoe dient zich betrokkenheid te kenmerken?

Betrokkenheid is je verbonden weten met een zaak, een persoon of een groep. Maar dat is niet alles. Het gaat ook om de wijze waarop die betrokkenheid tot uitdrukking komt. Betrokkenheid in verband met de methode *Activerend Interview* manifesteert zich in *steun bieden*. Steun bieden is daarom een wezenlijk kenmerk van de functie van activeerder. Het is in alle onderdelen van de aanpak aan de orde: vanaf het benaderen van potentiële deelnemers tot aan het moment waarop de deelnemer zijn plek gevonden heeft en het traject afgesloten kan worden.

Steun bieden bestaat uit drie componenten of principes. Dat zijn respect tonen, tijd nemen en aandacht schenken. Het spreekt voor zich dat ze alle drie gericht zijn op de deelnemer. Zo en zo alleen komt de deelnemer centraal te staan. Met het oprecht toepassen van deze principes creëert de activeerder de benodigde vertrouwensbasis.

Respect tonen staat voor het open en onbevooroordeeld tegemoet treden van de deelnemer. De activeerder respecteert de opvattingen, zienswijzen en meningen van de deelnemer en neemt hem daarin serieus, ook wanneer ze haaks staan op die van de activeerder zelf. Bedenk dat respect tonen niet het zelfde is als het eens moeten zijn met de opvattingen van de ander. Wel, dat je de ander in zijn waarde laat en voor hem open staat. Bijvoorbeeld: als een deelnemer te kennen geeft iets niet te kunnen, gaat de activeerder daar niet tegen in met argumenten waarom dat wel zou kunnen, maar probeert hij te achterhalen waarom de deelnemer denkt iets niet te kunnen. Dit betekent ook dat de activeerder de deelnemer niet onder een heel arsenaal

aan aanpakken moet bedelven, maar dat hij aansluiting moet zoeken bij de mogelijkheden die de deelnemer zelf ziet. Vermeden moet worden dat de deelnemer het gevoel krijgt iets opgedrongen te krijgen of geen keuze te hebben. In het bespreken van de mogelijkheden dient de deelnemer zelf te kunnen bepalen of een bepaalde aanpak voor hem passend is. Dat sterkt hem in zijn deelname en verschaft vertrouwen in de activeerder.

Dit principe laat echter onverlet dat er zich situaties kunnen voordoen die onmiddellijk ingrijpen verlangen. Bijvoorbeeld in het geval van ernstige (zelf)verwaarlozing of vervuiling. In die gevallen dient er eerst orde op zaken gesteld te worden voordat de activeerder aan de slag kan. Maar ook dan is het zaak erop toe te zien dat eventuele actie in die gevallen altijd met instemming van de betrokken persoon plaatsvindt.

Het tweede principe van steun bieden is *tijd nemen*. Deelnemen aan het *Activerend Interview* betekent voor de deelnemer in de eerste plaats het aangaan van een leerproces (bewustwording van de eigen mogelijkheden en belemmeringen). De taak van de activeerder is dan in de eerste plaats het creëren van een situatie die de deelnemer daartoe ook in staat stelt. Daarvoor dient tijd genomen te worden, temeer omdat dit gepaard gaat met het moeten doorbreken van allerlei zekerheden en gewoonten. Tijd nemen komt in de methode op twee manieren naar voren.

De eerste manier is dat de deelnemer tijd gelaten wordt om de vragen die hem gesteld worden en zijn antwoorden daarop te overdenken. Veel vragen nodigen de deelnemer uit om expliciet betekenis te verlenen aan een bepaald aspect van zijn situatie en deze vervolgens eens vanuit een ander perspectief te bezien. Niet zelden zal dat een volstrekt nieuwe ervaring voor hem zijn. Het gaat vaak om het doorbreken van belemmerende gewoonten en negatieve ervaringen en het benutten van de eigen mogelijkheden. Om daar goed op in te kunnen spelen heeft de deelnemer meestal tijd nodig.

De tweede manier bestaat uit het ondersteunen van de deelnemer bij het uitvoeren van zijn plan gedurende een nader met hem overeen te komen periode. De benodigde tijd daarvoor is afhankelijk van de mate waarin de deelnemer zelfredzaamheid aan de dag legt, en de moed heeft de benodigde stappen te zetten. Ofwel, zijn eigen kracht te laten gelden. Dat verschilt per deelnemer.

Tot slot het derde principe: *aandacht schenken*. Dit principe is tot op zekere hoogte synoniem aan het tweede. Immers, aandacht schenken betekent per definitie tijd nemen. Maar er valt meer over te zeggen. Aandacht schenken betekent de deelnemer waarnemen in zijn eigen omgeving en hoe hij daarmee omgaat. Luisteren, maar ook meegaan in de gevoelens van de deelnemer ('meelachen en -hуilen') zijn daarbij zeer belangrijk. Het wil zeggen: de deelnemer ruimte bieden om zijn verhaal te vertellen en dit samen met hem uit te diepen. Bedenk dat elke vraag te-

gelijktijdig een vraag is naar een verhaal. Al die verhalen, hoe klein ook, bevatten de leerstof voor het beoogde leerproces. En niet in de laatste plaats houdt aandacht in: stilstaan bij ogenschijnlijk weinig betekenende zaken, de deelnemer stimuleren daarop door te reflecteren en hem aanmoedigen zijn ervaringen te benutten. Aandacht schenken leidt tot het verwerven van de benodigde aanknopingspunten voor toeleiding naar maatschappelijke participatie, maar ook legt het een stevige basis voor het benodigde vertrouwen.

Het belang van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid

Steun bieden en respect tonen zijn van belang in het geval van activering van mensen met een bijstandsuitkering en oefenen invloed uit op hun betrokkenheid bij het proces. Twee kwesties hangen hiermee samen.

De eerste kwestie is of deelname aan sociale activering verplicht moet worden als het gaat om mensen met een bijstandsuitkering. Vrijwilligheid is een kwestie die in sociale activering op verschillende fronten speelt; niet alleen vanwege de associatie die gemaakt wordt met het verrichten van vrijwilligerswerk en de contradictie die daarin besloten ligt. Dat behoeft dus aandacht. Wat hiermee samenhangt is het vraagstuk van vrijblijvendheid: is sociale activering vrijblijvend?

De tweede kwestie betreft de vertrouwelijkheid van het interview en de consequenties hiervan in relatie tot de uitkeringsverstrekking. Het gaat hier dus om de vraag hoe om te gaan met uit het interview verworven informatie die betrekking heeft op de rechtmatigheid van de uitkering.

Over vrijwilligheid en vrijblijvendheid

Het instellen van een verplichte deelname is heel aantrekkelijk, omdat de activeerder dan altijd verzekerd is van deelnemers. Het lijkt er op dat hij zich daarvoor maar weinig hoeft in te spannen, wat veel tijd bespaart. Dat klopt ook wel, maar de vraag is wat daarmee gewonnen wordt. Natuurlijk kan de sociale dienst een cliënt verplichten een gesprek met een activeerder te hebben. Maar wat geen enkele instantie of persoon kan is die 'deelnemer' de plicht opleggen om zaken aan een activeerder te vertellen die hij in feite niet kwijt wil. En juist in een 'verplichtende' situatie zal hij dat vaker niet dan wel willen. Terwijl kennis van die zaken juist nodig is, omdat daarin de mogelijkheden en belemmeringen besloten liggen van de persoon in kwestie.

Daarentegen hebben de proefprojecten afdoende bewezen dat het uitgangspunt van vrijwilligheid niet ten koste gaat van deelname. Integendeel, het aantal mensen dat niet kan of wil deelnemen is in elk van die projecten beperkt tot slechts een handvol. Daarbij valt moeilijk aan te tonen dat zij wel geactiveerd zouden zijn wanneer deelname verplicht was geweest. Terecht

besloten de projectverantwoordelijken dat het beter was de beschikbare tijd te besteden aan de mensen die wel mee wilden doen. Bovendien, wat dan te doen met die cliënten die reeds maatschappelijk actief zijn en dus niet bedreigd worden met uitsluiting en isolement. In de proefprojecten was dit nog de meest opgegeven reden voor het niet deelnemen aan het interview. Deze cliënten kwamen met de betrokken activeerder tot de conclusie dat een interview om die reden zijn doel voorbij zou schieten. Daarnaast is er nog een categorie die een dergelijk tamelijk zwaar proces mentaal niet aankan. In die gevallen is het wellicht beter af te spreken dat na verloop van tijd nog eens contact opgenomen zal worden om te bezien of die situatie inmiddels veranderd is.

Een andere vraag in deze kwestie is of de deelnemer verplicht kan worden om tegen zijn wil een vervolgtraject af te spreken wanneer het interview naar het oordeel van de activeerder daarvoor voldoende aanknopingspunten oplevert. Om tot resultaten te komen lijkt dat al even aantrekkelijk als het verplicht stellen van deelname aan het interview. Maar hoe zit dat dan met steun bieden en respect tonen? Immers, iemand dwingen iets te gaan doen waar hij zelf het nut niet van inziet, getuigt niet echt van respect voor die persoon. Bovendien speelt de vraag wie hier belang bij heeft. De vrijwilligersorganisatie waar de betrokken deelnemer naar verwezen wordt zeker niet, terwijl instanties als het AMW terecht onmiddellijk zullen roepen dat zij geen hulp kunnen verlenen aan mensen die dat niet willen. Evenmin zal iemand iets leren wanneer hij daar niet voor openstaat. In de meeste gevallen betekent verplichtstellen daarom alleen maar een extra belasting voor de toch vaak schaarse voorzieningen en, niet in de laatste plaats, ook voor de activeerder. Ook hier spreken de uitkomsten van de proefprojecten voor zich.

Ten slotte de kwestie van vrijwilligheid in de uitvoering van het *eigen actieplan*. De vraag die hier speelt is of het uitvoeren van dat plan ook nog vrijwillig moet zijn, dan wel dat de deelnemer daartoe verplicht is. De zaak ligt genuanceerder dan zo op het eerste gezicht lijkt. Om te beginnen mag de activeerder ervan uitgaan dat een deelnemer die tot een plan komt, ook daadwerkelijk uitvoering zal geven aan dat plan. Mits het plan op de correcte wijze tot stand is gekomen en er op adequate wijze steun geboden wordt.

Niettemin kan het gebeuren dat de deelnemer, als het erop aan komt het laat afweten. In die gevallen kan gesteld worden dat vrijwillig niet hetzelfde is als vrijblijvend. Immers, het nakomen van afspraken is nooit vrijblijvend. Afspraken scheppen verplichtingen. Daarom is het zaak het handelen van de deelnemer te kunnen belonen in de vorm van bijvoorbeeld premies en het vrijstellen van sollicitatieplicht, hetgeen in voorkomende gevallen ook weer afgenomen kan worden.

In dit verband wijs ik alvast op een valkuil die gemakkelijk over het hoofd gezien wordt. Dat is de valkuil van 'de motivatie'. Hoe vaak horen we niet dat, wanneer iemand een afspraak niet nakomt dit geweten wordt aan een gebrek aan motivatie. Wat we dan wel zien is dat de betrokken dienstverlener zich vervolgens terugtrekt en de deelnemer verder aan zijn lot overlaat.

Soms nog gevolgd door een financiële sanctie. Terwijl het er juist om zou moeten gaan goed uit te pluizen waarom de deelnemer niet gedaan heeft wat afgesproken is. Dat is de opdracht aan de activeerder. Belangrijk is dat hij ervan uitgaat dat er op zichzelf niets mis is met de motivatie van de deelnemer, maar dat er blijkbaar factoren in het spel zijn die zijn streven ondergraven en die nog onvoldoende belicht zijn geweest. Bijvoorbeeld de angst dat het toch op niets zal uitlopen en alleen maar leidt tot een volgende vervelende ervaring, of de angst voor verandering en dus het doorbreken van zekerheden. Ook hier geldt: begrip tonen en aandacht schenken aan die factoren.

Het is dus van het grootste belang terughoudend te zijn met het toepassen van sancties. Eerst dient goed nagegaan te worden wat de beweegredenen zijn wanneer een deelnemer zijn afspraken niet nakomt en daar vervolgens de nodige aandacht aan te besteden. Zeer waarschijnlijk is het treffen van sancties dan niet meer nodig.

Het vereiste van vertrouwelijkheid

Tot slot de kwestie van vertrouwelijkheid. Daarover kan ik kort zijn, namelijk dat het voor de effectiviteit van het activeringsproces absoluut vereist is om alles wat de deelnemer tijdens het interview aangeeft strikt vertrouwelijk te behandelen. Hij moet er op kunnen vertrouwen dat die informatie niet buiten zijn weten en willen doorgegeven wordt aan derden. Het meest pregnant speelt dit natuurlijk wanneer het gaat om informatie die kan leiden tot korting op of zelfs intrekking van zijn uitkering. Het doorspelen van dergelijke informatie ondergraaft het activeringsproces, zo het daar al toe komt. Immers, de wetenschap dat het verstrekken van informatie voor de deelnemer negatief kan uitpakken zal hem zeer terughoudend doen zijn in het beantwoorden van de vragen. Daardoor verwerft de activeerder niet de kennis die nodig is voor de activering van deze deelnemer. Dat belemmert een eventuele activering. Daarover dienen dus duidelijke afspraken te worden gemaakt.

Een belangrijke afspraak is het aanbrengen van een strikte scheiding tussen inkomen (uitkeringsverstrekking) en activering. Dat is een absolute vereiste. Voorkomen moet worden dat de controle op de uitkeringsverstrekking activering frustreert.

Met het benoemen van de principes van activering en van de uitgangspunten van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid ben ik toegekomen aan het in de praktijk toepassen van het *Activerend Interview*. Daarover gaat het volgende hoofdstuk.

3 HET ACTIVEREND INTERVIEW IN DE PRAKTIJK

De kwaliteit van activering wordt bepaald door de échte ontmoeting en het wederzijds respect.
(opbouwwerkster in Rotterdam)

Vooraf

Met dit hoofdstuk beoog ik u met behulp van scènes uit de praktijk een aantal handreikingen te bieden voor het toepassen van de methode *Activerend Interview*. Zoals gezegd omvat deze methode drie fasen. Iedere fase kenmerkt zich door het accent dat daarin gelegd wordt op telkens één van de drie aspecten van activeren:

1. *De fase van mobiliseren*: het bepalen van de doelgroep, het benaderen van de mensen die deel uitmaken van deze groep en hen bewegen tot deelname.
2. *De fase van bewustwording*: het door middel van een interview verkennen van en zo kennis verwerven over de mogelijkheden en belemmeringen die de individuele deelnemer zelf ervaart op het gebied van maatschappelijke participatie en het omzetten van deze kennis in 'kennis voor'.
3. *De fase van organiseren*: het in aansluiting op de verworven 'kennis voor' ontwikkelen van een actie- en stappenplan, het ontsluiten van het netwerk van instanties (diensten en activiteiten) en het bieden van extra ondersteuning bij het gebruiken van die instanties voor de realisering van het actieplan.

Op de nu volgende pagina's bespreek ik de wijze waarop deze fasen ten uitvoer kunnen worden gebracht. Samengevat beslaat de uitvoering een zestal stappen:

- 1) Uitnodigen van kandidaat-deelnemers met een toelichting op het doel van het interview.
- 2) Het afnemen van het interview.
- 3) Het opstellen van een Eigen Actieplan door de deelnemer.
- 4) Het maken van afspraken voor ondersteuning.
- 5) De uitvoering van het actieplan.
- 6) Afsluiting van het traject.

Het spreekt voor zich dat niet alle stappen evenveel tijd vergen. Zo omvatten stap 2 tot en met 4 een geïntegreerd geheel van enkele uren. Stap 5 daarentegen zal enkele maanden tot mogelijk een jaar in beslag nemen. Dat verschilt per deelnemer.

3.1 Mobiliseren: het bereiken van potentiële deelnemers

Reactief versus pro-actief benaderen

Het eerste wat u te doen staat is het bepalen van de doelgroep en het benaderen van degenen die daartoe behoren. Evenals de spreekwoordelijke wegen naar Rome, zijn er ook veel wegen (strategieën) die naar de doelgroep, en in dit geval naar iedere kandidaat-deelnemer afzonderlijk leiden.

Van de activeerder uit gezien zijn die strategieën globaal te verdelen in reactieve en pro-actieve benaderingen. Reactieve benaderingen kenmerken zich door een zeker mate van terughoudendheid van de zijde van de activeerder in het benaderen van potentiële deelnemers. Hij richt zich voornamelijk tot de groep als geheel en wordt zagezegd pas actief op initiatief van een potentiële deelnemer. In pro-actieve benaderingen is de activeerder daarentegen veel meer gericht op de individuele deelnemer en legt zelf een grote mate van initiatief aan de dag. Daardoor ontstaat er meer invloed op de deelname door de activeerder. Daar staat tegenover dat pro-actieve werkwijzen meer tijd vergen. Een vuistregel is dan:

- Reactief benaderen vraagt weinig tijd en inspanning, maar heeft ook weinig invloed op de deelnamebereidheid, met als gevolg een relatief lage deelnamegraad in relatie tot het bereik.
- Pro-actief benaderen vraagt veel tijd en inspanning, maar heeft ook veel invloed op de deelnamebereidheid, met als gevolg een relatief hoge deelnamegraad in relatie tot het bereik.

Hieronder zal ik beide strategieën en de bijbehorende voor- en nadelen op hoofdlijnen bespreken. Daaruit wordt duidelijk dat pro-actief benaderen de voorkeur geniet, vanwege het uiteindelijk grotere bereik. Die werkwijze werk ik aan het slot van deze paragraaf uit in een set van richtlijnen.

Reactief benaderen geen panacee

Algemeen gesproken is van een reactieve benadering sprake wanneer het mobiliseren zich beperkt tot bijvoorbeeld het verspreiden van een folder of het plaatsen van een advertentie in een huis-aan-huisblad of wijkorgaan. Doorgaans wordt daarmee op een relatief goedkope en eenvoudige manier een grote groep mensen in één keer bereikt. In het sociaal-cultureel werk en bij de arbeidsvoorzieningen (scholing) is dit een veel gebruikte wervingsstrategie die meestal wel voldoende deelnemers voor de geboden activiteit oplevert. Niettemin kent deze benadering juist met het oog op het voorkomen van uitsluiting en isolement een belangrijk nadeel.

De vraag is of de zo verstrekte informatie (uitnodiging) alle beoogde personen ook daadwerkelijk bereikt. Dat wil zeggen: door hen gelezen wordt. In feite vindt de werving op goed geluk plaats. Daardoor blijft het effect van de inspanningen onduidelijk. De kans is groot dat deze strategie alleen deelnemers trekt die zich herkennen in het deelnemersprofiel dat verbonden is aan de geboden activiteit en die zich bovendien aangetrokken voelen tot de activiteit.

Deze strategie kan gemakkelijk leiden tot een onbedoelde afroming van de doelgroep. Juist bij de doelgroep van sociale activering. Dit heeft niet zozeer te maken met motivatie, als wel met de beleving van de eigen situatie, de mogelijkheden die de potentiële deelnemer bij zichzelf onderkent en de inschatting van wat deelname kan opleveren. Uit de proefprojecten komt naar voren dat veel informatie over activiteiten de mensen die het betreft niet bereikt. Zij voelen zich niet aangesproken, laat staan dat het hen beweegt tot deelname. Daarom is deze strategie met het oog op sociale activering af te raden.

Individueel en pro-actief benaderen

Een stap verder is het aan iedere kandidaat-deelnemer afzonderlijk toesturen van een schriftelijke en op naam gestelde uitnodiging, inclusief datum, tijd en plaats voor een interview. Daarmee bereikt u in ieder geval de in aanmerking komende personen. Maar ook dan bent u gedwongen om af te wachten wat de ontvanger er mee doet. Daar hebt u weinig of geen invloed op. Indien de kandidaat-deelnemer geen gevolg geeft aan de uitnodiging, staat u alsnog met lege handen. Ondertussen hebt u al wel tijd geïnvesteerd. Die bent u kwijt. Bovendien komt u daardoor niet te weten wat de redenen zijn om af te zien van deelname en bent u dus niet in de gelegenheid deze door te spreken en zo de kandidaat eventueel op andere gedachten te brengen. Daarmee is de kans groot dat ook deze benadering tekort schiet.

Uit de praktijk:

Als José bij Lieneke aanbelt, duurt het nog geruime tijd voordat de deur opengaat. José wilde al onverrichter zake vertrekken en was reeds bezig met het tuinpad af te lopen als de deur toch nog open gaat. Op het geluid daarvan draait zij zich weer om. Voor haar staat een op krukken steunende vrouw. Nadat José zich heeft voorgesteld maakt ze eerst haar excuses voor haar schijnbare ongeduld. Lieneke antwoordt daarop met een kwinkslag. Ze zegt dat ze toch maar eens een bordje op de deur moet hangen met een verzoek om geduld omdat het lopen van haar nou niet bepaald van olympische kwaliteit is.

Dan vraagt José of Lieneke onlangs een brief heeft ontvangen met daarin een aankondiging van haar komst. Dat is het geval. Maar meteen daarop zegt Lieneke dat, als zij het goed begrepen heeft, José's komst voor niets is omdat ze volop betrokken is bij de maatschappij. Als voorbeeld geeft ze aan dat ze actief is in de gehandicaptenorganisatie. José zegt dat ze dat heel fijn vindt om dit te horen, maar dat een gesprek daarom nog niet overbodig hoeft te zijn. Ze licht nog toe waarvoor ze komt.

Omdat ze vanuit de informatie die ze nu heeft, vermoedt dat Lieneke zelf gehandicapt is spitst ze haar toelichting toe op het mogelijke belang dat een gesprek kan hebben voor haar activiteiten en ook voor haar situatie, waarbij ze tevens haar vermoeden uitspreekt. Lieneke bevestigt dat. Ook vertelt ze dat ze na haar scheiding juist vanwege haar handicap in de bijstand terecht is gekomen en dat ze daar toch wel veel problemen mee heeft.

José zegt dat ze daar graag verder over wil praten. Misschien dat ze toch wel wat kan betekenen. Omdat Lieneke dat inmiddels ook wel wil en het staan haar ondertussen begint te vermoeien, nodigt ze José binnen. Iets in de houding van José wekt haar vertrouwen en ach: baat het niet, schaden zal het ook wel niet. Immers, ze maakt zelf wel uit wat ze kwijt wil.

Evenals José, gingen in de meeste proefprojecten de activeerders nog een stap verder. Zij zochten de kandidaat-deelnemers persoonlijk aan huis op. Niet onverwachts, maar enkele dagen nadat deze een schriftelijke uitnodiging met uitleg over het project hadden ontvangen. Dit bleek bijzonder effectief. Een hoog feitelijk bereik werd gerealiseerd, wat uitmondde in een evenredig hoge deelname. Gemiddeld lag die rond de 80% van het aantal bereikte mensen.

Bovendien leverde deze werkwijze de activeerders telkens weer veel relevante informatie op die hen van pas kwam om weigeraars en twijfelaars alsnog over de streep te trekken. Veel deelnemers wilden in eerste instantie niet meedoen of twijfelden, uit angst voor het onbekende of omdat ze bang waren voor de belasting die meedoen mogelijk met zich mee zou brengen. Anderen, zoals Lieneke, vonden deelname niet nodig, bijvoorbeeld omdat ze al actief waren als vrijwilliger. Hoe dan ook, zij zouden vrijwel zeker niet gereageerd hebben op een van de hiervoor geschetste werkwijzen. Door hier bij het huisbezoek aandacht aan te schenken konden de

activeerders menigeen stimuleren om alsnog mee te doen. Maar ook kwam het voor dat mensen juist uit angst voor sancties – ondanks het feit dat deelname volstrekt vrijwillig was – meededen. Dit is eveneens belangrijk om te weten. Onvoldoende oog daarvoor kan er gemakkelijk toe leiden dat deze angsten ook van invloed zijn op de eventuele afspraken voor een vervolg. Bijvoorbeeld, dat de deelnemer wel afspraken maakt maar deze vervolgens niet nakomt.

Dit alles neemt niet weg dat de persoonlijke benadering door een huisbezoek ook nadelen kent. In het bijzonder betreft dat de tijd die deze benadering vraagt. Ze leidt zelden binnen vijf minuten tot een interview. Hoewel dat wel degelijk voorkomt – soms lijkt het er op dat de deelnemer heeft zitten wachten op de activeerder – zal het vaker zo zijn dat u moet investeren. Meestal zullen mensen terughoudend reageren, zeker wanneer u pas begint en de methode nog niet van zich heeft doen spreken. Dat is dus ook een kwestie van tijd en van 'public relations'. Maar ook dan blijft het een tijdrovende manier van benaderen.

Een probleem dat eveneens een rol kan spelen, vloeit voort uit de wet op de persoonsregistratie, ofwel de privacybescherming. Dit probleem doet zich voor wanneer u vanuit een andere organisatie werkt dan die welke de namen en adressen van kandidaat-deelnemers verstrekt. Daarover dienen dus goede, juridisch getoetste afspraken gemaakt te worden. In dit verband zijn goede ervaringen opgedaan met detachering van activeerders in een organisatie die werkt onder verantwoordelijkheid van de gegevensbeheerder, de Gemeentelijke Sociale Dienst.

Een mogelijk alternatief is de kandidaat-deelnemers naar u te laten verwijzen. Daarvoor zullen eveneens goede afspraken gemaakt moeten worden. Met name betreft dit zaken als: wie als doorverwijzers kunnen fungeren, de criteria voor verwijzing en het voorkomen van overloop. Met dit laatste doel ik op het risico dat u teveel mensen ineens doorverwezen krijgt. Bij doorverwijzen moet er verder op gelet worden dat er geen uitsluitingsgronden gehanteerd worden die er toe leiden dat mensen de boot opnieuw missen. In feite zijn er maar twee criteria: behorende tot fase 4 (of andere in aanmerking komende doelgroepen) en vrijwilligheid. Met andere woorden: doorverwijzen met beleid en op basis van duidelijke afspraken. Dat vereist een goede coördinatie.

De uitvoering

Bij de keuze voor een benaderingswijze dient u zich er in ieder geval van bewust te zijn dat het gaat om mensen die door het bestaande aanbod aan activiteiten en voorzieningen vaak niet bereikt worden. En dat het gaat om mensen met onderling verschillende behoeften ten aanzien van dat aanbod. Dat vraagt om een pro-actieve individuele benadering. Het beste resultaat, ook met het oog op uitsluiting van het risico op afoming, biedt de persoonlijke benadering in de

vorm van huisbezoeken, met als alternatief een goed doortimmerd en adequaat gecoördineerd systeem van doorverwijzen. Bij de persoonlijke benadering behoren de volgende stappen met bijbehorende richtlijnen:

- Stap 1:** Bepaal de doelgroep (bijvoorbeeld fase-4-cliënten) en leg hiervan een adressenbestand aan. Vergewis u er regelmatig van of dit bestand nog up-to-date is, dus of de betrokken personen nog deel uitmaken van de doelgroep. Het is erg pijnlijk voor eventuele nabestaanden als u aan de deur komt bij iemand die inmiddels overleden is. Neem het lijstje met namen van mensen die u wilt bezoeken daarom eerst door met bijvoorbeeld een daartoe aangewezen contactpersoon van de instantie van wie de adressen afkomstig zijn.
- Stap 2:** Nodig de kandidaat-deelnemer met een aan hem persoonlijk gerichte brief uit voor deelname aan sociale activering. Leg daarin het waarom en het hoe van sociale activering uit en een grove aanduiding van het tijdsbestek waarin u de deelnemer zult bezoeken. Geef ook nadrukkelijk aan dat deelname geheel vrijwillig is en dat het interview vertrouwelijk is.
- Stap 3:** Enige dagen na verzending van de uitnodiging neemt u contact op met de kandidaat-deelnemer om deze nogmaals en persoonlijk uit te nodigen. Deze stap beoogt minimaal een afspraak voor een interview op te leveren. Zo mogelijk neemt u het interview direct af. Hou daar rekening mee wanneer u de kandidaat-deelnemer bezoekt. Doe dat niet pas aan het eind van de dag, tenzij u slechts uit bent op een afspraak voor een interview.

Tip: verstuur de uitnodigingen in kleine aantallen tegelijk. Niet meer dan tien. Daarmee voorkomt u dat er te veel tijd tussen de ontvangst van de uitnodiging en uw bezoek verloopt. Laat dit niet meer zijn dan twee weken.

Wanneer sprake is van doorverwijzing vervalt uiteraard stap 1. Die komt als het ware voor rekening van de verwijzende instantie. Wanneer bijvoorbeeld bijstandsconsulenten van de Gemeentelijke Sociale Dienst cliënten naar u verwijzen, spelen zij met instemming van de betrokken cliënt diens naam en adres aan u door. U benadert vervolgens zelf en volgens de richtlijnen van de tweede en derde stap de cliënt voor een afspraak. Laat dus in geen geval in uw plaats de verwijzer voor u een afspraak maken. De kans dat de cliënt niet op komt dagen is anders niet onwaarschijnlijk.

3.2 Het stellen van vragen

Meer dan informatie verzamelen

Tip: Achterin dit boek is een modelvragenlijst opgenomen. Voordat u verder gaat raad ik u aan deze eerst goed te bestuderen. Tevens is het aan te bevelen nog eens de inhoud van hoofdstuk 2.5 door te nemen.

Tijdens de uitvoering van de proefprojecten en door de publicaties van de evaluaties werd ik regelmatig benaderd met de vraag of de vragenlijst van het *Activerend Interview* opgestuurd kon worden omdat men met het *Activerend Interview* aan de slag wilde. Dat heb ik stelselmatig geweigerd. Niet alleen omdat het honoreren van deze verzoeken zou getuigen van weinig respect voor onze opdrachtgevers – immers, zij moesten veel geld op tafel leggen voor een proefproject –, maar vooral omdat het *Activerend Interview* veel meer is dan enkel het stellen van een serie vragen. Het is een totaalaanpak waarin het interview een hefboomfunctie heeft. Daarmee onderscheidt het vragen stellen in het kader van deze methode zich van het klassieke interview. Dit type interview beoogt in de regel niet meer dan het boven tafel krijgen van informatie. In deze situatie beperkt de rol van de geïnterviewde zich vrijwel uitsluitend tot die van informatieverschaffer. Een goed voorbeeld hiervan is het journalistieke interview.

Informatie verzamelen is vanzelfsprekend ook aan de orde in het *Activerend Interview*, maar er is meer. Het gaat er bovenal om die informatie zo te verwerven dat deze tot nieuwe inzichten en kennis kan leiden bij de geïnterviewde zelf. Zoals reeds gezegd: de *kennis over* de deelnemer zal door deze manier van vragen stellen getransformeerd moeten worden tot *kennis voor* die deelnemer. Hij moet er dus van kunnen leren. Daardoor, en alleen daardoor, wordt de geïnterviewde in staat gesteld een voor hem zinvol gesprek te voeren en daar een effectief vervolg in een actieplan aan te geven. Hoe gaat dat in zijn werk? Daarvoor dient u als eerste de volgende richtlijnen aan te houden.

- Treedt de deelnemer op een positieve, open en belangstellende, maar bovenal respectvolle wijze tegemoet.
- Benadruk het vertrouwelijke karakter van het interview/gesprek en wees bij het maken van afspraken duidelijk over welke informatie wel of niet doorgegeven wordt aan derden. Geef geen informatie door zonder toestemming van de deelnemer.
- Hanteer de vragenlijst op een flexibele wijze; de vragenlijst is voor u en de deelnemer een hulpmiddel voor een doelgericht gesprek.

- Stel geen overbodige vragen: het geslacht zal meestal op het eerste gezicht vast te stellen zijn, maar ook komt het vaak voor dat in de antwoorden op bepaalde vragen tevens antwoord gegeven wordt op vragen die verderop in het interview pas aan de orde komen. Referer als u bij die vragen aangekomen bent aan deze antwoorden en diep ze zo nodig verder uit.
- Neem de deelnemer serieus; sluit aan bij diens ervaringen en laat hem de tijd om te antwoorden. Zie er op toe dat hij spreekt vanuit zijn eigen ervaringen door daar zo nodig expliciet naar te vragen.
- Gebruik elke vraag als een mogelijkheid voor de deelnemer om zijn verhaal te vertellen.
- Moedig de deelnemer aan te vertellen over zaken waar hij goed in is en die hij leuk vindt om te doen.
- Vat de gegeven antwoorden regelmatig samen zodat u zowel uzelf als de deelnemer ervan kunt overtuigen dat u de antwoorden goed begrepen hebt.
- Vraag zo nodig op een uitnodigende en stimulerende wijze door – doorvragen moet voor u een tweede natuur zijn –, niet alleen wanneer iets u nog niet duidelijk is, maar vooral om alle (latente) aanknopingspunten voor activering op tafel te krijgen en eventuele tegenstrijdigheden in de antwoorden te kunnen neutraliseren.
- Ga niet in discussie en maak geen tegenwerpingen zoals: “Dat zie ik anders” of “Dat is niet juist wat u daar zegt”.
- Dring de deelnemer geen meningen of gedragingen op die niet de zijne zijn; stel geen suggestieve, dwingende of gedragvoorschrijvende vragen als “Vindt u ook niet dat?” , “U bent het toch met mij eens dat ...?” of “Zou u niet eens moeten gaan doen?”.

Deze richtlijnen zijn uitwerkingen van de drie principes ‘respect tonen’, ‘tijd nemen’ en ‘aandacht schenken’ en vormen de basisregels voor het interviewen. Met het toepassen ervan verzekert u zich van een effectieve uitgangspositie voor een constructief gesprek. Daarmee voldoet u tevens aan een absolute voorwaarde voor het noodzakelijke vertrouwen dat de deelnemer in u moet verwerven. Dat vertrouwen hebt u nodig om de deelnemer te kunnen bewegen te leren van het interview en met uw steun de benodigde stappen voor maatschappelijke participatie te zetten.

Het spreekt voor zich dat het toepassen van de basisregels nog geen ‘kennis voor’ produceert. Daarvoor is nodig dat u stelselmatig het vragenstramien toepast dat gegeven is in hoofdstuk 2.5. Daarmee stelt u de deelnemer en uzelf in staat te leren van diens situatie en ervaringen. Voor de duidelijkheid geef ik dat stramien nogmaals weer.

- Wat betekent voor u?
- Wat gaat goed; wat vindt u daar goed aan?
- Wat vindt u minder goed; welke problemen doen zich voor?
- Wat zou volgens u anders moeten?
- Hoe zou dat te realiseren zijn?
- Wat kunt u daar zelf aan bijdragen?
- Welke belemmeringen komt u daarbij tegen?
- Wat hebt u nodig om die belemmeringen weg te nemen?
- Wat is uw eerste stap?

Wanneer u de vragenlijst achterin bestudeerd hebt, is het u ongetwijfeld opgevallen dat dit stramien daarin al op verschillende manieren geïntegreerd is. Soms als deelvragen binnen een vraag en andere keren als op zichzelf staande vragen. Er zijn echter ook vragen waar het stramien niet zo duidelijk uit af te leiden is of zelfs ontbreekt. Dat wil niet zeggen dat u het stramien daar niet moet of kunt toepassen. U dient er op bedacht te zijn dat ook de antwoorden op die vragen daar een aanleiding voor kunnen vormen. Ik gaf al eerder aan dat doorvragen voor u een tweede natuur moet zijn. Laten we eens kijken hoe dat bij Angela in zijn werk ging.

Uit de praktijk:

Nadat Jeanette is gaan zitten, van koffie is voorzien en het inleidende praatje is overgegaan in het interview komt zij bij de vraag naar de soort uitkering die Angela ontvangt. “Een bijstandsuitkering” is het antwoord, “en dat is geen pretje.” voegt ze er heftig aan toe.

“Wat betekent het dan voor jou om te moeten leven van een bijstandsuitkering?” is de volgende vraag van Jeanette, inhakend op de toevoeging van Angela. Angela denkt even na en antwoordt met: “Afhankelijkheid en altijd krap zitten. Nooit eens iets leuks kunnen doen met de kinderen of voor mezelf. Altijd afdankertjes aan van anderen.” “Kun je wat meer vertellen over wat je bedoelt met afhankelijkheid?” vraagt Jeanette door. “Dat je zo beperkt bent in je vrijheid”, zegt Angela. “Ik bedoel niet de financiële afhankelijkheid, dat ook wel natuurlijk, maar vooral dat je voor van alles en nog wat toestemming moet hebben en steeds weer je hele hebben en houden moet laten zien, je voor alles moet verantwoorden. Maar ook de manier waarop dat dan gaat. De grootste crimineel wordt nog beter behandeld dan wij. Het is soms gewoon vernederend.”

Dan vervolgt ze met: “En wat ook zo raar is, dat is dat ze iedereen aan het werk willen hebben. Ik wil ook graag werken. Maar als ik dat zeg dan kijken ze raar op en zeggen ze dat ik dat niet hoef omdat John-Boy nog geen vijf jaar is. Laatst zag ik in de krant een advertentie staan van het arbeidsbureau over een cursus voor administratief medewerkster. Dat leek mij wel wat. Wat denk je, mag ik niet meedoen omdat ik niet bemiddelbaar ben. Nou, van mij hoeft het zo

niet meer.” Deze ervaring zit Angela duidelijk hoog, ze raakt geëmotioneerd en gaat steeds heftiger praten. Jeanette laat haar even betijen en maakt ondertussen enkele aantekeningen. Nadat ze een slokje van haar koffie heeft genomen vraagt ze wat Angela hiermee zou willen, wat ze veranderd zou willen zien. “Dat ik die cursus kan volgen. John-Boy wordt binnenkort vier jaar en dan is het nog een jaar voordat ik moet werken van de sociale dienst. Als ik nu die cursus of een andere kan volgen dan heb ik goed kans dat ik dan ook werk vind. Misschien wel eerder. Dat wil ik veranderd zien, dat ze daar meer rekening mee houden.”

Een eenvoudige vraag die vanwege het primaire antwoord van Angela en door het toepassen van het stramien bij het doorvragen uiteindelijk een rijk antwoord oplevert. Als eerste valt op dat Jeanette volgens het stramien doorvraagt op een clichématige aanvulling van Angela. Immers, het spreekt voor zich dat het moeten leven van een bijstandsuitkering geen pretje is. Toch levert het vragen naar de precieze betekenis die dit voor Angela heeft veel relevante informatie op, maar bovendien verschillende aanknopingspunten om met Angela aan de slag te kunnen gaan. Tevens wordt een aantal vragen verderop in de lijst beantwoord, in ieder geval voor een deel. Zo is het nu al duidelijk dat Angela graag een baan wil, waar haar interesses liggen, en dat ze daarvoor niet alleen graag een opleiding wil volgen, maar ook inziet dat dit nodig is. Omdat Jeanette hier later nog op terug wil komen heeft ze een korte notitie gemaakt. Maar er is meer. De sociale dienst werkt aan het verbeteren van de omgang met haar cliënten. Daarom is de informatie die Angela geeft over haar ervaringen met de bejegening door de consulent van de sociale dienst eveneens van belang. Ook daarvan maakt ze een notitie om hier nog op terug te kunnen komen en verder uit te diepen.

Uit dit voorbeeld komen de volgende richtlijnen voor het stellen van vragen naar voren:

- Vraag stelselmatig en met behulp van het stramien door op de betekenis van oppervlakkige en clichématige antwoorden.
- Maak notities over eventuele aanknopingspunten voor activering (de constructie van een actieplan). Die kunnen later van pas komen.
- Noteer eveneens de im- of expliciet gegeven antwoorden op later te stellen vragen om daar dan aan te kunnen refereren.

Wat verder opvalt is dat Jeanette het stramien flexibel toepast. Ze past de vragen aan de antwoorden van Angela aan. Juist daardoor nodigt ze Angela als het ware uit verder te vertellen. Merk verder op dat de vragen die betrekking hebben op de constructie van een actieplan nog niet gesteld werden. Dat had wel gekund, maar vaak is het beter om daar nog even mee te wachten, namelijk tot het moment dat het mogelijke aanknopingspunt thematisch aan de orde

komt (in dit geval is dat bijvoorbeeld bij de vragen over de oriëntaties op betaald werk). Dat geeft de deelnemer tijd om de zaak even te laten bezinken. Dus, wat geldt voor de vragenlijst als geheel, gaat ook op voor het stramien: stelselmatig maar flexibel hanteren:

- Pas bij het doorvragen de vragen van het stramien aan de antwoorden van de deelnemer aan.

Een kwestie van taal

Een belangrijke kwestie die bij het coachen van activeerders in de proefprojecten met betrekking tot het stellen van vragen steeds weer opdook is de taalkwestie. Die betreft twee factoren: een cultuur-semantische factor en de factor of het Nederlands wel of niet beheerst wordt.

In een multiculturele samenleving als de onze bestaan verschillende betekenissystemen naast elkaar. Dat wil zeggen dat verschillende begrippen die voor de één gesneden koek zijn, voor de ander vanwege zijn culturele achtergrond volstrekt onbekend kunnen zijn. Een voorbeeld is het begrip 'vrijwilligerswerk'. In veel niet-westerse culturen is dit een onbekend begrip. Wat niet wil zeggen dat de activiteiten die daar in de regel onder verstaan worden in deze culturen onbekende verschijnselen zijn. Vaak is het probleem niet meer dan een kwestie van hoe het beestje genoemd wordt.

Indien u te maken krijgt met baanlozen met een niet-westerse achtergrond, en deze bovendien nog weinig of niet geïntegreerd zijn in onze samenleving, moet u erop bedacht zijn dat de modelvragenlijst zogezegd een westerse vragenlijst is. Het is daarom verstandig om voordat u begint met activeren de vragenlijst door te nemen met mensen van allochtonenorganisaties. Zo kunt u te weten komen waar u problemen kunt verwachten, maar ook kunt u op het spoor komen van voor bepaalde culturen gangbare equivalenten van westerse begrippen. Daardoor kunt u vragen afstemmen op de cultuur van de mensen die u tegenkomt.

Tip: Bij het benaderen van allochtonenorganisaties doet u er goed aan deze tevens te verbinden aan de aanpak. Als zij de aanpak erkennen als een ook voor 'hun' mensen geschikte aanpak kan dat de toegang tot die baanlozen versterken.

Tip: Steek bij deze organisaties uw licht op over culturele gewoonten die van belang kunnen zijn voor uw bezoek en omgang met de deelnemers. Bijvoorbeeld, of het gebruikelijk is om uw schoenen uit te doen als u de woning of woonkamer betreedt of hoe u dient om te gaan met aangeboden eten en drinken. Dergelijke simpele dingen kunnen u veel goodwill bezorgen. Bedenk dat u te gast bent bij de deelnemer en u zich daarom dient te gedragen naar de regels van uw gastheer. U toont er respect mee.

Overigens is de semantische kwestie niet iets dat u alleen bij allochtonen tegen kunt komen. Ook voor autochtone deelnemers kan een bepaald begrip een andere betekenis hebben dan u bedoelt. Zo komt het regelmatig voor dat deelnemers te kennen geven geen vrijwilligerswerk te doen of dat niet te willen. Sommigen van hen blijken ondertussen wel degelijk actief te zijn, alleen noemen ze hun bezigheden niet zo. Voorbeelden zijn het verrichten van mantelzorg, ouderparticipatie op scholen en betrokken zijn bij de organisatie van buurtactiviteiten.

Daarmee stuiten we op nog een ander probleem; de verwoording van de vragen. Als u de vragen precies zo stelt als ze in de modelvragenlijst verwoord staan kan het gebeuren dat de deelnemer de vraag niet begrijpt. Stem de vragen af op de verbale mogelijkheden van de deelnemer. Daarvoor dient u de vragenlijst zodanig te beheersen dat u de vraag in verschillende bewoordingen kunt stellen zonder afbreuk te doen aan de essentie ervan. Bovendien, door dezelfde vraag in andere bewoordingen nog eens te stellen (uiteraard alleen wanneer daar aanleiding toe bestaat) kunt u nagaan of een gegeven antwoord precies weergeeft wat gevraagd en bedoeld wordt.

De tweede factor is wat alledaagser en betreft de kwestie van het niet of nauwelijks beheersen van het Nederlands door de deelnemer. Het is duidelijk dat dit een vlot verloop van het interview in de weg staat. Maar het is een probleem dat niet eenvoudig op te lossen is. Een oplossing zou zijn dat er voor elke taal een actieverder beschikbaar is die de taal vloeiend beheerst. Omdat dit in de regel iemand zal zijn die van dezelfde etnische afkomst is als de deelnemer in kwestie heeft dit als bijkomend voordeel dat hij ook op de hoogte is van de gewoonten en gebruiken van die deelnemer. Dit zal echter zelden of nooit een haalbare kaart zijn. Ook hier kunnen allochtonenorganisaties en allochtone sleutelfiguren uit de wijk of het dorp u wellicht diensten bewijzen. Zonodig door te tolken. In Rotterdam bijvoorbeeld bewijzen zogeheten ambassadeurs (sleutelfiguren uit allochtone kringen) goede diensten. Hou het interview in ieder geval eenvoudig; stel de vragen in zo eenvoudig mogelijke bewoordingen. Probeer ook zoveel mogelijk de essentiële begrippen uit de vragenlijst in de betreffende taal op de juiste wijze uit te spreken. Om dat te leren kunt u ook te rade gaan bij allochtonenorganisaties; zij zullen u ongetwijfeld ter wille zijn. Daarmee geeft u te kennen de deelnemers serieus te nemen.

Het zal u intussen niet ontgaan zijn dat de taalkwestie al eerder een belemmerende factor kan zijn, namelijk bij het benaderen van kandidaat-deelnemers. Juist hier is het inschakelen van allochtonenorganisaties van grote betekenis. Mocht dat niet lukken, probeer dan gebruik te maken van personen uit de directe omgeving van de deelnemer die zowel de taal van de deelnemer als het Nederlands beheersen.

Tip: Neem in de uitnodigingsbrief een korte samenvatting van de inhoud op in het Turks, Marokkaans en het Papiamentu. De betrokken deelnemers weten dan in ieder geval waar u voor komt.

3.3 Bouwstenen verzamelen

Om een huis te kunnen bouwen heb je bouwmaterialen zoals hout en stenen nodig. Met activering is dat niet anders. Alleen bestaan de daarvoor benodigde bouwstenen niet uit de vertrouwde rode bakstenen, maar uit de mogelijkheden en belemmeringen van de deelnemer zoals hij die zelf ervaart. Uit zijn ervaringen hiermee en de daaruit voortvloeiende opvattingen is zijn participatieperspectief opgebouwd.

Primair gaat het hier om zijn oriëntaties op betaald werk, educatieve activiteiten en vrijwilligerswerk, maar ook om vormen van dienst- en hulpverlening. In de vragenlijst staan een aantal vragen die hier direct betrekking op hebben. Voorbeelden zijn de vragen met betrekking tot het volgen van cursussen en het zoeken naar werk, of die over vrijwilligerswerk en de belemmeringen die daarbij ondervonden worden. De antwoorden op deze vragen verschaffen in de vorm van aanknopingspunten de benodigde bouwstenen voor ontwikkeling en versterking van het eigen perspectief en daarmee voor activering. Belangrijk zijn echter ook de vragen naar waar de deelnemer goed in is en wat hij leuk vindt om te doen. Verder die naar de tijdsbesteding en hobby's, en de vragen naar problemen en hoe de deelnemer hiermee om gaat. Die kunnen eveneens bouwstenen aanleveren. Hoe dat in positieve en negatieve zin in zijn werk kan gaan wil ik laten zien aan de hand van twee scènes.

Uit de praktijk:

Het heeft Karel tamelijk veel moeite gekost om Toon tot deelname te bewegen. Toon laat duidelijk zijn weerszin blijken, ook nadat hij heeft ingestemd met een interview. Hij blijft stug tegenover Karel. Hij heeft het duidelijk niet begrepen op instanties. Zijn vrouw Lia is wat vriendelijker, maar houdt zich op de achtergrond.

Op de vraag hoe Toon zijn dag doorbrengt geeft hij een tamelijk oppervlakkig antwoord. Dan vraagt Karel waar Toon goed in is en wat hij leuk vindt om te doen. Enigszins verrast kijkt Toon op. Hij noemt een paar zaken, zoals biljarten, vissen en solderen. Of hij daar iets meer over kan vertellen, vraagt Karel. Even blijft het stil. Toon weet niet goed wat hij hiermee aan moet. Daar is hem nog nooit naar gevraagd, en al helemaal niet door die 'bemoeials', zoals Karel de medewerkers van de sociale dienst spottend noemt. "Bijvoorbeeld over dat solderen", dringt Karel aan.

Aanvankelijk nog wat terughoudend, maar gaandeweg met toenemend enthousiasme begint Toon te vertellen. Zijn stugge houding verdwijnt als sneeuw voor de zon. Ook laat hij Karel wat werkstukken zien. Daar zitten prachtige dingen bij, waaronder een schitterend model van een snoek. Het is Karel duidelijk dat hij hier met een echte hobbyist met verstand van zaken te maken heeft. En ook dat dit veel verder gaat dan wat draadjes solderen in een elektrisch apparaat. Voorts valt het hem op dat er geen recent gemaakte stukken bij de getoonde zitten. Nadat hij zijn bewondering heeft uitgesproken vraagt hij of Toon nog voldoende in de gelegenheid is om zijn hobby uit te oefenen. Toon lacht wat zuur. "Tijd zat" antwoordt hij, "maar met het inkomen dat we nu hebben is het niet meer te betalen."

Toon kruipt weer in zijn schulp, maar Karel laat zich niet van de wijs brengen. Dan krijgt hij een idee: of Toon er wel eens over gedacht heeft om zijn kunnen aan anderen te leren. Wat zou hij er bijvoorbeeld van vinden om in het buurthuis een cursus te gaan geven. Opnieuw is het stil, deze keer wat langer. "Ja", zegt Toon dan, "een leuk idee, maar ik weet niet of ik dat wel kan. Daar wil ik nog even over nadenken." Drie dagen later wordt Karel gebeld. Het is Toon, die vraagt of hij nog eens kan komen praten over dat idee van die cursus.

Hoewel Toon ook na zijn instemming niet erg genegen lijkt tot deelname, weet Karel tamelijk snel het ijs te breken door Toon te vragen iets te vertellen over zijn liefhebberijen. Zijn suggestie om dat toe te spitsen op het solderen blijkt een schot in de roos te zijn. De belangstelling die Karel aan de dag legt doet Toon inzien dat hij hier met een ander slag 'bemoeial' van de sociale dienst te maken heeft dan hij gewend is. Door op het solderen door te gaan komt Karel er achter dat Toon kennis heeft van de materie en ook dat hij die weet over te brengen. Dat brengt hem op het idee van de cursus. Echter, Karel dringt niet aan als Toon bedenkingen heeft maar laat hem rustig de tijd om daarover na te denken. Daarbij laat hij het initiatief om weer contact met hem op te nemen over aan Toon.

In het geval van Toon wist de activeerder nog betrekkelijk eenvoudig mogelijke bouwstenen te vinden in de hobby's van Toon. Dat is niet altijd het geval. Even vaak, zo niet vaker zult u de deelnemer moeten aanmoedigen om aan te geven waar hij goed in is. Het zal vaak zo zijn dat deelnemers op deze vraag antwoorden met: "Dat weet ik niet", of "Ik ben nergens goed in."

Neem daar niet te snel genoeg mee. Vrijwel even vaak blijkt er na aanmoediging toch iets te zijn waar hij goed in is.

Overigens graaft Karel door zijn enthousiasme wel een valkuil. Want hoe zit het met Toon's capaciteiten tot het overdragen van kennis en vaardigheden? En zijn er wel mogelijkheden om een cursus op te zetten? Is daar wel vraag naar?

Uit de praktijk:

Op de vraag van Marlies wat ze als een voor zichzelf belangrijk probleem zou willen noemen antwoordt Carla: "Eigenlijk heb ik geen problemen meer. Ik kan nu goed met mijn situatie overweg. Het is geen vetpot, maar ik kom in ieder geval niet om van de honger. Nee, echt problemen heb ik niet meer."

Zijn die er wel geweest?", vraagt Marlies. "Ja, behoorlijk." antwoordt Carla en vervolgt met: "Nadat mijn man vertrokken was viel ik in een diep gat. De zorg voor de kinderen hield mij nog op de been, anders weet ik niet wat ik gedaan zou hebben. Ik kwam van de ene dag op de ander in de bijstand en had daardoor een flink stuk minder geld te besteden. Drie schoolgaande kinderen, waarvan twee op de havo kosten veel geld en we waren het ook goed gewend. We hadden een goed leven. Tot hij wegging zonder taal of teken achter te laten. Je kent dat wel, die vrouw waarvan de man zegt dat hij even een pakje sigaretten gaat halen en nooit meer terugkomt. Die vrouw, dat ben ik. Nooit heeft hij meer iets van zich laten horen. Ik weet niet eens of hij nog leeft. Soms denk ik wel eens, was hij maar gewoon doodgegaan aan een ziekte in plaats van weg te lopen."

Carla heeft het er duidelijk nog moeilijk mee. Marlies zegt even niets, laat haar begaan. Dan gaat Carla verder: "Toen ben ik depressief geworden. Dat kwam ook door de scheiding. Die bracht veel rompslomp met zich mee, vanwege de kinderen en omdat hij niet te vinden was. Daar ben ik een poos voor behandeld, bij de RIAGG. Die hebben me goed geholpen. Ze hadden daar een groep vrouwen met dezelfde problemen. Daar kon ik mee praten. Met familie en kennissen ging dat niet. Die vonden dat ik maar eens moest ophouden met zeuren en door moest gaan met leven. Maar dat kon ik niet. Ik ben toen ook veel van mijn kennissen kwijtgeraakt."

"En hoe gaat het nu dan, kunt u dat nu wel?", vraagt Marlies. "Ja, nu wel. Maar soms is het nog wel moeilijk. Ik ga niet graag ergens naar toe als ik niemand ken. Dan ben ik bang om er op uit te gaan. Ik maak ook niet gemakkelijk contact met andere mensen. Maar dat hoeft ook niet zonnig meer voor mij. Ik heb drie schatten van kinderen en een stel fijne poezen. Daar vind ik troost bij. En in m'n eentje heb ik het ook fijn." Niettemin ziet Marlies een aanknopingspunt voor een vervolg. Ze vraagt of Carla hier toch niet nog iets mee wil doen, of ze er nog aan wil werken. Maar dat wil ze niet meer. "Ik heb er mee leren leven en ben wel tevreden met zoals het nu gaat." Marlies laat het hier bij en gaat verder met het volgende onderwerp.

Wat is nu de moraal van deze laatste scène? Immers, bij de vorige scène was er sprake van een duidelijk aanknopingspunt voor een vervolg dat bovendien ook omgezet werd in een afspraak. Zo niet in de laatste scène. Hoewel Marlies een aanknopingspunt ziet, laat ze een aantal essentiële zaken liggen. Zo verzuimt ze bijvoorbeeld nader in te gaan op de angsten waar Carla blijkbaar nog steeds last van heeft. Naar het zich laat aanzien gaat Carla die uit de weg door thuis te blijven; een oplossing die echter waarschijnlijk haar angsten alleen maar versterkt. Hetzelfde gaat op voor de wijze waarop Carla troost zoekt, namelijk bij haar poezen. Daar is op zichzelf natuurlijk niets mis mee. Waar het hier om gaat is dat Carla steun nodig heeft maar blijkbaar door de negatieve ervaringen hiermee afgeleerd heeft die te zoeken bij andere mensen. Tenslotte gaat Marlies iets te snel met te vragen of Carla hier nog aan wil werken, in plaats van eerst nog wat door te gaan op wat die angsten voor Carla betekenen. Daardoor ontstaat het gevaar dat ze afstand schept tussen zichzelf en Carla, omdat de laatste daardoor het gevoel kan krijgen dat haar iets opgedrongen wordt wat ze in ieder geval op dat moment duidelijk niet wil. Er blijft Marlies weinig anders over dan de zaak vervolgens te laten rusten. Verderop zal ik laten zien hoe dit de uitvoering van het *eigen actieplan* kan frustreren.

3.4 Beleving van de eigen situatie: cement voor participatie

Nood-, competentie- en onmachtservaringen

In het werken aan het eigen participatieperspectief is naast de genoemde oriëntaties nog een andere belangrijke factor in het geding. Dat is de beleving van de eigen situatie. Deze factor speelt een beslissende rol bij de totstandkoming van het eigen perspectief. Inzicht in de eigen beleving van de deelnemer is essentieel voor activering. Dit is wellicht het meest complexe onderdeel van een activeringsproces. Daarom is een stukje theorie op zijn plaats.

De beleving van de eigen situatie komt onder meer tot uitdrukking in de mate en de aard van tevredenheid, de toekomst die een persoon voor zichzelf ziet en zijn door hemzelf geschatte vermogen om die toekomst te beïnvloeden. Dit geheel is gebaseerd op een complex van enerzijds noodervaringen en anderzijds op competentie- en onmachtservaringen. Noodervaringen verwijzen naar de ervaringen van dit moment, terwijl de competentie- en onmachtservaringen verwijzen naar de omgang met vergelijkbare kritische situaties en gebeurtenissen in het verleden. Met dergelijke gebeurtenissen heeft de persoon over het algemeen effectief om weten te gaan – dat wil zeggen: hij heeft de daaruit voortvloeiende problemen adequaat op kunnen los-

sen –, of hij heeft dat niet. In het eerste geval heeft hij competentie-ervaringen opgedaan. De persoon ervaart zichzelf als competent in het aanpakken en oplossen van problemen en zal ze daardoor ook gemakkelijk aanpakken. In het tweede geval is er sprake van het tegendeel. Dat uit zich in een passieve, soms zelfs apathische houding tegenover een eventuele aanpak.

Bij een combinatie van nood- en onmachtservaringen met een langdurig verloop ontstaat er een voor de persoon onhoudbare situatie. Hij zal daar dus op de een of andere manier iets op moeten vinden. Dat gebeurt door het opdoen van 'tevredenheidservaringen'. Een voorbeeld hiervan vinden we in het verhaal van Carla in de vorige paragraaf, waarin ze verwijst naar de troost die haar poezen haar bieden en dat ze met haar angsten heeft leren leven. Ook zegt ze dat ze het wel fijn heeft in haar eentje. Daarom is ze tevreden met haar situatie.

Dergelijke verwijzingen worden tevredenheidsredeneringen genoemd. Omdat ze het vanwege haar slechte ervaringen niet meer aandurft om steun te zoeken bij andere mensen, zoekt Carla die vooral bij haar poezen en is daar tevreden mee. Maar in feite betekent dit dat ze zich neerlegt bij die situatie en dat ze daardoor in een neerwaartse spiraal terecht dreigt te komen: omdat ze contacten uit de weggaat wordt het steeds moeilijker voor haar om erop uit te trekken. Dat ze daardoor dreigt te vereenzamen wordt door die houding als het ware weggeredeneerd, wordt de ervaren onmacht om iets aan die situatie te veranderen verdrongen. Dat maakt dat het niet gaat om een 'echte' tevredenheid maar om een tevredenheidsredenering. Algemeen gesteld kan elke verwijzing naar "geleerd hebben te leven met de noodsituatie" in combinatie met ervaren tevredenheid een tevredenheidsredenering inhouden. Dat geldt ook voor verwijzingen van het type waarin de ervaren tevredenheid onderbouwd wordt met uitspraken dat het nog slechter kan, zoals "Ik ben tevreden met wat ik heb, daar doe ik het maar mee." Dat behoeft dus aandacht.

Activeren door problematiseren

Tevredenheidsredeneringen vormen vaak een forse sta in de weg voor een effectieve active-ring. Ze weerhouden de persoon ervan om eens iets nieuws te proberen. Waarom zou hij, het is toch goed zoals het gaat? Daarom moet daar expliciet aandacht aan besteed worden. Voor de duidelijkheid: het is geenszins de bedoeling dat u van een tevreden persoon een ontevreden persoon maakt. Wel dat u hem stimuleert de ervaren tevredenheid in ogenschouw te nemen en samen met u na te gaan in hoeverre die de deelnemer belemmert in het ondernemen van actie om zijn situatie te beïnvloeden.

In de eerste plaats gaat het erom dat u de herkomst van de ervaren tevredenheid opspoort. Zo komt u erachter of er sprake is van tevredenheidsredeneringen. U kunt daar niet rechtstreeks naar vragen, maar de vragenlijst biedt u daarvoor verschillende aanknopingspunten.

Concreet zijn dat de vragen naar de voor- en nadelen van de situatie, de mate en aard van tevredenheid en het eigen toekomstperspectief. Maar ook de vragen naar de betekenis van betaald werk en vrijwilligerswerk en de ervaringen met instanties en professionals kunnen daarvoor aanknopingspunten opleveren. Bijvoorbeeld wanneer de deelnemer zegt tevreden te zijn, tegelijkertijd allerlei behoeften heeft, doch er van afziet deze te vervullen.

Het tweede dat u te doen staat is de gevonden aanknopingspunten problematiseren. Nu is dat eenvoudig gezegd, maar in feite het meest moeilijke en kwetsbare deel van het interview. Het kan voor de deelnemer het meest confronterende deel zijn van het interview, en vaak is het dat ook. Hier moet de activeerder over doorzicht en tact beschikken. Doorzicht om zeker te kunnen zijn dat u te maken hebt met een tevredenheidsredenering. Immers, er kan heel wel sprake zijn van 'waarachtige' tevredenheid, bijvoorbeeld wanneer de deelnemer een voor hem zinvolle invulling van zijn bestaan heeft gevonden en daar zijn tevredenheid aan ontleent. Tact hebt u nodig om de vertrouwensrelatie niet te ondermijnen. Respect, tijd en aandacht zijn daarbij uw bondgenoten.

Het problematiseren van de beleving maakt deel uit van uw zoektocht naar de herkomst van de tevredenheid: waaraan wordt die ontleend? Het antwoord op deze vraag vertelt u of u te maken hebt met 'echte' tevredenheid dan wel met een tevredenheidsredenering. Essentieel is in dit verband het antwoord op de vraag: "Stel dat u kon kiezen, hoe zou u willen dat uw leven er over één à twee jaar uit ziet?" Dat geldt ook voor het antwoord op de vraag naar hoe dat volgens de deelnemer te bereiken zou zijn. Laten we ter verduidelijking eens kijken naar het verhaal van Mehmet.

Uit de praktijk:

Omdat Mehmet maar beperkt Nederlands spreekt verloopt het gesprek tamelijk moeizaam. Daardoor is het de tweede keer dat Tom bij Mehmet op bezoek is. Het taalprobleem vormde een te grote belemmering om in één bezoek alles voldoende diepgaand aan de orde te stellen.

Vandaag wil Tom wat dieper ingaan op enkele kwesties die de eerste keer naar voren kwamen. Een daarvan betreft Mehmet's wens om terug te keren naar Turkije. Dit kwam naar voren als zijn toekomstwens, maar ook als één waar hij niets mee doet. Een andere is zijn bijna obsessieve verlangen naar een baan. Maar het arbeidsbureau doet niets voor hem en eigenlijk heeft hij dat daarom ook maar opgegeven. Van iets anders wil hij echter niet horen. Vrijwilligerswerk vindt Mehmet geen alternatief, omdat het niet betaald wordt. En voor niks werken doet hij niet volgens Mehmet. Desondanks is hij actief in de Turks-Mohammedaanse vereniging. Dat beschouwt hij als een sociale plicht; de Imam heeft hem dat gevraagd en hij heeft daar ook tijd voor. Mehmet geeft te kennen dat het met zijn kinderen goed gaat en dat hij daarom tevreden is met zijn situatie. Hij is gek op zijn drie kleinkinderen die regelmatig bij hem en zijn vrouw op be-

zoek komen. Behalve een baan hoeft Mehmet niets. Of het moest zijn terug te kunnen keren naar Turkije.

Hoewel Tom een aantal aanknopingspunten ziet, weet hij nog niet zo goed wat hij met de situatie aan moet. Hij besluit om eerst maar eens door te gaan op het werk van Mehmet voor de vereniging. Uit wat Mehmet hierover vertelt blijkt dat hij een soort ouderling is. Hij gaat veel bij mensen op bezoek om te praten over het geloof en hun problemen. Vaak komen ze ook bij hem. Hij geniet veel vertrouwen onder zijn landgenoten. Mehmet zegt ook dat dit moeilijk is, omdat het vaak om dezelfde problemen gaat als de zijne. En omdat het vaak gaat over terugkeer naar Turkije, een wens die hij bij vrijwel alle oudere landgenoten tegenkomt. Vooral bij hen die net als hij zonder werk zitten. Het is een moeilijk probleem, omdat terugkeer betekent je kinderen en kleinkinderen achter te moeten laten, want die willen meestal niet mee.

Tom vraagt wat het voor Mehmet zou betekenen als hij terug zou kunnen. Uit het antwoord hierop komt naar voren dat de wens vooral ingegeven is door Gülzen, zijn vrouw. Die heeft het steeds moeilijker gekregen nu de kinderen groot zijn. Al haar familie woont in Turkije. Die heeft ze sinds Mehmet in de bijstand zit niet meer gezien. Daarvoor gingen ze om de twee jaar zes weken met vakantie naar Turkije. Nu kan dat niet meer. Daar heeft ze het erg moeilijk mee. Ook omdat haar ouders niet zo goed meer kunnen en ze hen niet kan helpen. Mehmet wil wel, maar eigenlijk ook weer niet. Hij weet dat hij daardoor zijn kleinkinderen niet meer kan zien. Dat vindt hij heel moeilijk. Ook denkt hij dat het moeilijk is het leven in Turkije weer op te pakken. Behalve familie hebben ze daar eigenlijk niets.

Dan vraagt Tom of Mehmet en Gülzen hier wel eens over gesproken hebben met hun kinderen. Dat hebben ze wel, maar dat kwam niet verder dan dat de kinderen zeiden dat zij niet mee terug willen en er verder niet over wilden praten. Daarna is er met hen nooit meer over gesproken. Dus, denkt Tom, zijn de mogelijkheden nooit echt doorgesproken.

Tom is zich ervan bewust dat wat hij nu wil voorstellen afhankelijk is van het vertrouwen dat deze mensen in hem hebben. Hij wil voorstellen dat ze samen met hem een eventuele terugkeer en de gevolgen daarvan eens goed in het gezin doorspreken, maar voorlopig ook niet meer dan dat. Zijn oogmerk is niet zozeer een terugkeer te bewerkstelligen, maar om een aantal onuitgesproken zaken tussen de ouders en de kinderen op tafel te krijgen. Als hij dit voorstelt en zorgvuldig uitlegt wat de bedoeling is, valt er een stilte. Mehmet denkt na. Hij overlegt ook met Gülzen, waar Tom overigens niets van verstaat omdat dit in het Turks gaat. Maar de oplichtende blik in de ogen van de vrouw zegt hem genoeg. Dan zegt Mehmet dat het goed is. Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt en Mehmet zeg toe het een en ander te regelen.

Of het voorstel van Tom nu wel of niet leidt tot een terugkeer naar Turkije is niet echt van belang. Belangrijker is het dilemma waar Mehmet in verkeert en waar hij door zijn werk voor de Turkse vereniging voortdurend mee geconfronteerd wordt. Hij weet niet hoe hij persoonlijk met

het probleem van terugkeer om moet gaan. Echt besproken is het nog nooit, dus ook niet wat de gevolgen voor alle betrokkenen zouden kunnen zijn. Het erover praten is voor de kinderen even bedreigend als voor Mehmet en Gülzen zelf. Maar dat maakt het ook steeds moeilijker voor hem om zijn activiteiten voor de Turkse vereniging vol te houden. In feite brengt hem dit in een isolement. Hij vindt troost bij zijn kleinkinderen en klampt zich daaraan vast. Door de manier waarop Tom de kwestie problematiseert en de steun die hij daarbij aanbiedt opent hij een mogelijkheid om het probleem in het gezin op een constructieve manier aan de orde te stellen. Dat was niet alleen nodig, maar biedt ook een perspectief.

Gaandeweg blijkt dat Gülzen het vooral moeilijk heeft met het feit dat zij weinig om handen heeft nu de kinderen steeds meer hun eigen gang gaan. Daardoor voelde ze zich steeds eenzamer worden, wat uitmondde in een cultivering van de wens om terug te keren naar Turkije. Deze ontdekking biedt een aanknopingspunt. Al gaat het niet meer zozeer om de activering van Mehmet, maar om diens vrouw. Ook kregen daardoor de kinderen een scherper oog voor de noden van hun ouders. Zo was het bij haar dochter nooit opgekomen moeder te betrekken bij haar activiteiten voor Turkse vrouwen. Dat is nu anders. Het gesprek heeft er uiteindelijk toe geleid dat Gülzen nu samen met haar oudste dochter en schoondochter en een paar andere Turkse vrouwen in het buurthuis activiteiten organiseert voor Turkse vrouwen. Het gesprek opende die mogelijkheid. Ook hebben de kinderen Mehmet en Gülzen een reis naar Turkije aangeboden. Samen met Tom heeft Mehmet de benodigde toestemming van de sociale dienst geregeld.

3.5 Het vervolg: toeleiding naar maatschappelijke participatie

Het waarom, het wat en het hoe van de ondersteuning

In de regel zijn mensen voor de vormgeving van hun maatschappelijk en sociale leven min of meer op zichzelf aangewezen. Dat is zeker het geval in onze geïndividualiseerde samenleving waarin allerlei sociale structuren aan erosie onderhevig zijn. De meeste mensen gaat dit redelijk goed af en waar hen dat minder goed lukt, weten zij meestal de weg te vinden naar personen of instanties die hen hulp en steun kunnen bieden.

Dat neemt niet weg dat er in onze samenleving mensen zijn die daar aanmerkelijk minder bedreven in zijn en daardoor voortdurend de boot missen. Niet geheel toevallig vinden we onder hen veel langdurig baanlozen. Zij hebben vaak weinig kansen hebben gehad of missen de

nodige kennis, vaardigheden en steun om de hen geboden kansen te benutten. Eventuele pogingen om iets aan die situatie te veranderen eindigen niet zelden in voortijdig afhaken.

Met deze schets heb ik zeer zeker niet de bedoeling deze mensen te stigmatiseren. Integendeel, het missen van kansen heeft maar al te vaak te maken met de afstemming van hulpbronnen op de mogelijkheden waarover deze mensen wel beschikken. Of beter, met een gebrek aan afstemming. In gemeenten als Breda, Middelburg-Vlissingen en Opsterland is dit een belangrijk uitgangspunt van de lokale strategie. Daarin zijn afstemming en samenhang belangrijke sleutelwoorden.

Maar ook als de afstemming optimaal is en de hulpbronnen voor iedereen, ongeacht zijn mogelijkheden, iets te bieden hebben en er dus van die kant uit geen belemmeringen meer zijn, zal er bij een aantal mensen nog steeds sprake zijn van een verhoogd risico op afhaken. Bij betrekkelijk veel deelnemers uit de proefprojecten bleken de ervaringen voor een groot deel verband te houden met een patroon van niet afmaken van zaken. Zo beschikt bijvoorbeeld tussen een kwart en een derde van de deelnemers niet over een afgeronde opleiding. En dat is dan nog maar een voorbeeld. Deelname aan cursussen en andere maatschappelijke activiteiten vindt eveneens vaak een voortijdig einde, evenals het zoeken van hulp. Het is daarom maar zeer de vraag of elke deelnemer in staat is geheel zelfstandig uitvoering aan zijn plan te geven.

Zelfvertrouwen en zelfwaardering zijn daarbij belangrijke factoren gebleken. Iemand met weinig zelfvertrouwen loopt een grote kans om bij de eerste de beste tegenslag deze op zichzelf te betrekken en vervolgens te stoppen. Opnieuw een ervaring 'rijker' dat hij het niet kan, niets kan. Waardoor zijn zelfrespect nog verder afneemt. Er ontstaat dus een neerwaartse spiraal van afnemend zelfvertrouwen. Het werk van de activeerder zit er niet op als er een plan op tafel ligt: hij zal de zelfwerkzaamheid en het zelfrespect van de deelnemer moeten versterken. Een aantal deelnemers zal wat extra ondersteuning best kunnen gebruiken.

Waaruit moet de ondersteuning nu concreet bestaan? Dat is eenvoudig gezegd, namelijk de deelnemer stimuleren om de ingeslagen weg af te lopen. Moeilijker is het om uit te leggen hoe dat moet gebeuren. Voorop staat dat de activeerder niet in de plaats treedt van dienstverleners, hulpverleners en andere professionals. Hij bemiddelt bijvoorbeeld niet bij het zoeken naar een baan of naar vrijwilligerswerk. Ook verleent hij geen psychosociale hulp of enige andere vorm van specialistische diensten. Echter, dit alles neemt niet weg dat er elementen van deze taken in de methode aan de orde (kunnen) zijn. Bijvoorbeeld zoals een leidinggevende in het maatschappelijk werk eens opmerkte:

“Het interview zelf is al een manier van hulpverleners. Voordat mensen van daaruit op een hulpverleningstraject komen is er al hulp verleend. Hulp bieden is primair de belangstellende, belangeloze buitenstaander zijn.”

Soms moeten die elementen ook aangewend worden. Een voorbeeld hiervan is het gesprek dat Tom samen met Mehmet arrangeerde over de wens van Gülzen en Mehmet om terug te gaan naar Turkije. Op dat moment verleent Tom hulp aan een gezin om een moeilijk probleem te kunnen bespreken. Hij had daarvoor ook een instelling te hulp kunnen roepen die gespecialiseerd is in het begeleiden van terugkeer naar het land van herkomst. Het was echter duidelijk dat het gezin hier nog lang niet aan toe was. Eerst moest er duidelijkheid komen of terugkeer werkelijk een optie was, dan wel of er iets anders achter stak. Dat laatste bleek het geval. Was dat niet zo geweest, dan had hij kunnen voorstellen de betrokken instelling er bij te halen om de mogelijkheden van daadwerkelijke terugkeer te kunnen onderzoeken.

Voor veel deelnemers is het formuleren van en het beschikken over een actieplan een volstrekt nieuwe ervaring. Dat geldt nog meer voor het uitvoeren van dat plan. Het is al vaker gezegd, een wending geven aan je leven gaat niet zelden gepaard met het doorbreken van zekerheden. Dat is niet eenvoudig, ook niet wanneer die zekerheden bestaan uit gebrek en belemmeringen. Als het eerste enthousiasme van de deelnemer weggeëbd is, kan daarom gemakkelijk de onzekerheid en de angst voor het nieuwe toeslaan. Daarom moet de eerste stap van dat plan niet alleen overzichtelijk zijn, maar ook concreet. Bovendien dient deze zo snel mogelijk na het interview gezet te worden. Zo mogelijk nog diezelfde dag. Dat kan ook omdat de eerste stap meestal bestaat uit het maken van een afspraak. Meestal kan dat per telefoon. Door dat aansluitend op het interview te doen kan de deelnemer dat in aanwezigheid van de activeerder doen en zich daardoor gesteund weten. Daarbij dient de activeerder erop toe te zien dat de tweede stap het moment van de afspraak, eveneens zo snel mogelijk gezet wordt. Indien nodig, bijvoorbeeld omdat de deelnemer wel graag wil maar niet goed durft, kunt u aanbieden om mee te gaan.

Stimuleren van de zelfwerkzaamheid

Het is absoluut vereist dat de deelnemer zelf de afspraak maakt. Daaraan mag onder geen beding getornd worden. Ook niet, juist dan niet, als de kans bestaat dat de deelnemer anders niet tot een afspraak komt. Wanneer dat het geval is, zijn er waarschijnlijk redenen om aan te nemen dat de deelnemer daar nog niet aan toe is. Vaak is dat te merken omdat de deelnemer nog bedenkingen aangeeft of anderszins aarzelt. Druk uitoefenen werkt averechts en heeft dus geen zin. U noch de deelnemer hebben daar iets mee te winnen. In dat geval moet er even gas teruggenomen worden door aandacht te bieden aan de aarzelingen en tijd te nemen om ze te bespreken.

Het zetten van de eerste stap door de deelnemer zelf is ook om een andere reden van belang. Doet u dat in zijn plaats, dan ontstaat er alleen maar een nieuwe eerste stap. Maar dan een die waarschijnlijk veel moeilijker is. Voor de deelnemer kan daarentegen het zelf zetten van de eerste stap een beslissende ervaring inhouden die hem sterkt om door te gaan. Niet zelden doorbreekt hij daarmee een oude gewoonte, zoals terugtrekken wanneer er stappen gezet moeten worden. Daarom mag het belang van de eerste stap als opmaat voor de tweede niet onderschat worden. Bovendien wordt daarmee voorkomen dat er een afhankelijkheidsrelatie tussen de deelnemer en u gaat ontstaan, wat zeer zeker niet bijdraagt aan de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de deelnemer. Wie hierin de afhankelijke partij is lijkt mij wel duidelijk. Nogmaals: *maak nooit zelf een afspraak namens de deelnemer.*

Is de eerste stap gezet, dan is het zaak erop toe te zien dat deze ook opgevolgd wordt, dus dat de afspraak ook wordt nagekomen. Daartoe kunt u vlak daarvoor even contact opnemen met de deelnemer om hem zagezegd "moed in te spreken". Eventueel kunt u aanbieden mee te gaan. Vanzelfsprekend is dat alleen aan de orde wanneer de kans niet denkbeeldig is dat de deelnemer het alsnog laat afweten. Niet iedereen heeft dergelijke stimulansen nodig. In die gevallen kunnen ze gemakkelijk uitgelegd worden als wantrouwen. Dat moet vermeden worden. De deelnemer mag nooit meer gestuurd worden dan nodig is. Vervolgens neemt u contact op – en dat wel in alle gevallen – om te vragen hoe het is gegaan, wat er goed ging en wat minder goed enzovoort. Het spreekt voor zich dat u ook vraagt naar het resultaat en dat u zich samen beeraadt op de volgende stap.

Hetzelfde kan gezegd worden over het inwinnen van informatie. Ook hier geldt dat de deelnemer dit zo veel mogelijk zelf doet. Vervolgens neemt u de verkregen informatie met de deelnemer door: begrijpt de deelnemer de informatie (folders, brochures en dergelijke) en voorziet deze in zijn behoefte, of is er aanvullende informatie nodig? Overigens is het daarom belangrijk te zorgen voor een "gevulde achterzak". U stelt zich van tevoren goed op de hoogte van de mogelijkheden die er bij de verschillende instanties zijn. Op die manier kunt u vaak al tijdens het interview het nodige aan advies en informatie verstrekken. Bovendien is die kennis te gebruiken als referentiemiddel voor het vaststellen van de haalbaarheid van plannen.

Uitvoering

Voor de ondersteuning bij de uitvoering van het *eigen actieplan* gelden de volgende richtlijnen:

- Maak met de deelnemer afspraken over diens eerste stappen en uw rol als ondersteuner.
- Bespreek wat de deelnemer verder van u kan verwachten en maak hier zonodig afspraken over.
- Stel het voorlopige aantal contacten in een bepaalde tijdseenheid (bijvoorbeeld per maand) vast en spreek tevens af waar ze plaatsvinden.
- Maak afspraken over de looptijd van de ondersteuning.
- Maak duidelijk wat de eventuele consequenties kunnen zijn van het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken.
- Echter, ga in het geval van het niet nakomen van een afspraak eerst goed na wat hiervan de redenen zijn.
- Registreer de voortgang en de uitkomsten van de te zetten stappen in een dossier waarvan het interviewverslag en een afschrift van het *eigen actieplan* de eerste twee documenten vormen.

De meeste van deze richtlijnen zullen voor zichzelf spreken, maar wellicht behoeven sommige een toelichting.

Bespreek wat de deelnemer van u kan verwachten en maak hier zonodig afspraken over.

In dit verband is het goed nogmaals te onderstrepen dat u geen hulpverlener bent of een dienstverlener die de deelnemer helpt bij het oplossen van problemen of het bereiken van een bepaald doel, zoals het vinden van een baan of een plek in het vrijwilligerswerk. Daarvoor kan de deelnemer met uw hulp de daartoe geëigende instanties aanspreken. Daarmee is tevens gezegd wat de deelnemer wel van u mag verwachten, namelijk hulp en steun bij het zoeken van de weg naar en het benutten van de mogelijkheden van die instanties. Als daartoe bij de deelnemer weerstanden bestaan, dan is het zaak daar aandacht aan te schenken en ze eerst weg te nemen. Maar in geen geval gaat u op de plaats zitten van een dienst- of hulpverlener; in ieder geval niet meer dan strikt noodzakelijk is om de deelnemer over de drempel te helpen. Vermijdt daarom op dit gebied ook het wekken van valse verwachtingen bij de deelnemer. Wees er in dit verband op bedacht dat sommige vragen in het interview snel dergelijke verwachtingen op kunnen roepen.

Maak duidelijk wat de consequenties kunnen zijn bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken.

Toelichting behoeft ook de richtlijn over de consequenties die het niet nakomen van afspraken kan hebben. Dat is een tamelijk complexe aangelegenheid, in het bijzonder als het gaat om cliënten van de sociale dienst. Per gemeente kan verschillen hoe het verband is tussen het verkrijgen van een uitkering en het activeringsproces. Ter illustratie geef ik een schets van afspraken hierover in de proefprojecten.

In elk van die projecten was, zoals gezegd, de deelname aan sociale activering geheel vrijwillig. Het ging om het meewerken aan een interview en het al of niet komen tot een vervolgsafpraak. Maar vrijwel steeds werd dit uitgangspunt in een adem genoemd met een ander uitgangspunt, namelijk dat vrijwillig niet gelijk staat aan vrijblijvend. Dit uitgangspunt had betrekking op de eventuele vervolgsafspraken. Overigens ligt deze stelregel reeds besloten in de term 'afpraak'. Nietwaar, een afspraak is een overeenkomst tussen twee of meer partijen die wederzijds verplichtingen schept. Wanneer het tot afspraken komt met een deelnemer voor een vervolg, dus een toeleidingstraject naar maatschappelijke participatie, mag u van de betrokken deelnemer verwachten dat deze de afspraken ook nakomt. Wat kunt u nu doen als hij daarbij in gebreke blijft?

In de regel werden in de proefprojecten deelnemers die tot een vervolgsafpraak kwamen met materiële en immateriële stimulansen aangezet deze ook daadwerkelijk ten uitvoer te brengen. Die stimulansen bestonden vaak uit premies en uit vrijstelling van sollicitatieplicht. Het niet nakomen van afspraken had het invorderen van de verstrekte premie en intrekking van de vrijstelling tot gevolg. Overigens is onder de 252 deelnemers aan de proefprojecten deze maatregel slechts één keer toegepast. Hoe dit ook zij, om deze richtlijn te kunnen hanteren is het zaak te kunnen beschikken over sanctiemiddelen omdat hij anders inhoudsloos blijft.

Echter, ga in het geval van het niet nakomen van een afspraak eerst goed na wat hiervan de redenen zijn.

Het feit dat bij slechts één deelnemer een dergelijke sanctie werd toegepast neemt niet weg dat er meer waren die gemaakte afspraken in eerste instantie niet na kwamen. Door goed te kijken naar de oorzaken hiervan wisten de betrokken activeerders dat patroon toch nog te doorbreken. Neem bijvoorbeeld Carla.

Uit de praktijk:

Verderop in het interview geeft Carla aan dat ze graag weer iets om handen zou hebben. Haar kinderen zijn alle drie de deur uit zodat ze nog maar weinig te doen heeft. Haar boeltje heeft ze elke dag snel op orde en de poezen vragen ook niet veel werk. Haar gedachten gaan uit naar iets met ouderen of met kinderen, maar ze weet niet hoe ze dit aan moet pakken.

Marlies heeft een idee en stelt voor om haar in contact te brengen met een organisatie die op vrijwillige basis ouderen bezoekt voor gezelschap. Dat lijkt Carla wel wat. De afspraak wordt

aansluitend op het interview gemaakt. Een week later neemt Marlies contact op met Carla om te horen hoe het gegaan is. Dan vertelt Carla dat ze niet geweest is omdat ze ziek was. Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Maar ook dan gaat Carla niet, zonder Marlies daarover te informeren.

Eigenlijk wil Marlies de zaak afsluiten, maar ze gaat toch eerst bij Carla op bezoek. Dan hoort ze hoe de vork in de steel zit. Het is Carla's angst voor het oppakken van nieuwe dingen. Die angst vormde een ernstige belemmering om haar afspraak na te komen. Hoewel deze kwestie tijdens het interview wel aan de orde was geweest, heeft Marlies, zo geeft ze zichzelf toe, bij nader inzien hier niet voldoende aandacht aan besteed. Blijkbaar is ze toen te snel met Carla meegegaan om geen verdere hulp te zoeken. Gelukkig is het nog niet te laat. Carla wil nog steeds graag vrijwilligerswerk gaan doen. Marlies spreekt met haar af om bij het maatschappelijk werk te informeren of er iets met haar angsten gedaan kan worden. Die mogelijkheden zijn er en worden een week later met Carla thuis doorgenomen. Bovendien is met de vrijwilligersorganisatie een afspraak gemaakt dat een van de vrijwilligers bij Carla langs zal gaan om haar te vertellen over het werk en haar wat wegwijs te maken in de organisatie. Een half jaar later is Carla volledig opgebloeid en onherkenbaar veranderd. Haar werk met ouderen verschaft haar veel plezier maar ook ontleent ze er veel steun voor zichzelf aan. Angst om nieuwe dingen aan te pakken heeft ze nauwelijks meer.

Het feit dat Marlies het niet te snel opgaf maar haar ervaringen met Carla aangreep om een bepaald aspect uit het interview nog eens opnieuw en met meer aandacht in ogenschouw te nemen opende mogelijkheden om het patroon te doorbreken. Maar er is meer dat in dergelijke gevallen relevant kan zijn om te doen. Voor de eerste stap hoeft Carla er niet op uit te trekken: deze kan ze thuis in de haar vertrouwde omgeving zetten. Daardoor kan ze meer onbevangen de verstrekte informatie in zich opnemen en verwerken. Wat in dit geval ook hielp is dat de medewerkster van de vrijwilligersorganisatie een lotgenote van haar bleek te zijn. Zij heeft min of meer in een vergelijkbare situatie verkeerd. Het praten daarover sterkte Carla in haar voorneemen. Daar is, op initiatief van Marlies, binnen de organisatie bewust naar gezocht. De verwachting van Marlies is dat dit een vertrouwenwekkende en stimulerende uitwerking zou hebben op Carla werd bewaarheid.

Tip: Veel vrijwilligersorganisaties werken met begeleiders die naast hun eigenlijke vrijwilligerswerk nieuwe vrijwilligers een poosje begeleiden. Dat biedt wellicht de mogelijkheid om ook daarin maatwerk te leveren, zoals in het voorbeeld van Carla. Met name bij deelnemers met psychische weerstanden kan het inzetten van ervaringsgenoten bijzonder effectief zijn. Maak daartoe vrijwilligersorganisaties deelgenoot in sociale activering.

Registreer de voortgang en de uitkomsten van de te zetten stappen in een dossier waarvan het interviewverslag en een afschrift van het eigen actieplan de eerste twee documenten vormen.

Het toepassen van deze richtlijn is om drie redenen van belang. In de eerste plaats biedt het u de mogelijkheid om het verloop van de activiteiten die deelnemers in het kader van hun plannen uitvoeren systematisch te kunnen volgen en te bewaken, maar ook om de uitkomsten daarvan terug te kunnen koppelen naar het interview. Dat helpt u wanneer bijvoorbeeld het *eigen actieplan* bijgesteld moet worden, als de uitvoering stagneert en de deelnemer niet verder komt. Daarvoor is het vaak nodig terug te gaan naar het interview om eventuele aanknopingspunten op te sporen en nog eens in ogenschouw te nemen. Zoals bijvoorbeeld in het hiervoor beschreven geval van Carla.

Ten tweede biedt het u de mogelijkheid om eventuele structurele knelpunten in de toegankelijkheid en bruikbaarheid (maatwerk) van benodigde voorzieningen op te sporen. Het gaat hier om oorzaken van stagnatie die buiten de persoon van de deelnemer liggen. Dit materiaal bevat aanknopingspunten voor verbeteringsvoorstellen ten aanzien van voorzieningen.

Ten slotte is registratie nodig om de voortgang en resultaten van uw werkzaamheden te kunnen evalueren en verantwoorden, zowel ten behoeve van uzelf als tegenover uw opdrachtgevers. Voor uzelf omdat u mede daardoor adequaat kunt ontdekken waar uw vaardigheden in het toepassen van de methode verbeterd kunnen worden. En voor uw opdrachtgevers om tijdig maatregelen te kunnen treffen voor bijstelling van beleidsdoelen en de eisen die daaruit voortvloeien voor u als activeerder. Door registratie kunt u hen op heldere wijze adequaat aantonen waar en waardoor eventuele stagnatie optreedt (of juist het tegendeel) en het beoogde bereik of aantal interviews in een bepaalde periode niet gehaald wordt.

Tip: De vragenlijst kan op betrekkelijk eenvoudige wijze omgezet worden in een spreadsheet of een database. Nog beter is een statistisch analyseprogramma als SPSS. Ook verdient het aanbeveling de actieplannen op te nemen in een database. Dergelijke programma's kunnen u zeer behulpzaam zijn bij de evaluatie en de voortgangsbewaking van de individuele plannen van deelnemers.

3.6 Valkuilen en andere problemen

Met het benoemen van de richtlijnen voor het ondersteunen van deelnemers bij het uitvoeren van hun plannen beschikt u nu in principe over het benodigde gereedschap voor het activeren van mensen naar vormen van maatschappelijke participatie. Wat nog rest is het tonen van een aantal valkuilen die u onderweg kunt tegenkomen en hoe u deze kunt vermijden. Sommige daarvan zijn min of meer impliciet in het voorgaande al aangestipt. Ook deze zet ik nog eens op een rij.

Valkuilen doen zich in alle fasen van activering voor, vanaf het benaderen van kandidaat-deelnemers tot en met de afsluiting van het ondersteuningstraject. In die volgorde laat ik de verschillende valkuilen de revue passeren. Bij het vermijden van die valkuilen wordt een beroep gedaan op uw persoonlijke kwaliteiten. Met name zijn dat de valkuilen tijdens het interviewen en de ondersteuning bij de uitvoering van het *eigen actieplan*. Maar er zijn ook valkuilen die in de voorwaardelijke sfeer liggen en dus ook uw opdrachtgevers ter harte moeten gaan.

Valkuilen bij het benaderen

Reeds in de fase van het benaderen van kandidaat-deelnemers doen zich verschillende valkuilen voor. Valkuilen op het vlak van het verwerven van namen en het bestuderen van dossiers, rond het begrip vrijwilligheid en valkuilen waar het de tijd betreft die met het mobiliseren van deelnemers gemoeid kan zijn. Daarbij ga ik ervan uit dat u werkt volgens de individuele proactieve methode. U neemt dus op actieve wijze zelf het initiatief om kandidaat-deelnemers te bewegen tot deelname, hetzij door hen te benaderen vanuit een adressenbestand, dan wel nadat zij naar u zijn doorverwezen.

Het is zeer verleidelijk om, voordat u de kandidaat opzoekt, zijn eventueel beschikbare dossier te bestuderen. Verleidelijk, omdat daar wellicht gegevens in kunnen staan die u vertellen met wie u te maken kunt krijgen en of de persoon in aanmerking komt, of gegevens die aanknopingspunten bieden voor een activeringsproces, waardoor u mogelijk direct al met een aanbod op zak bij de kandidaat aan kunt kloppen. Waarom alles opnieuw verkennen wat al bekend is, nietwaar? Door daar gebruik van te maken bespaart u immers veel tijd.

Weinig is echter minder waar. In de eerste plaats omdat een dergelijk dossier zelden compleet zal zijn; in ieder geval moet u daar niet van uitgaan. Maar, wat belangrijker is: als het gaat om de eventuele mogelijkheden en belemmeringen vermeldt het dossier nooit meer dan de opvattingen van de samensteller van dat dossier en diens interpretatie van hetgeen de kandidaat aan hem heeft meegedeeld. Mogelijk ook treft u slechts, en dat weegt nog zwaarder, de eigen

waarnemingen van de samensteller. Wanneer u zich laat leiden door deze interpretaties is de kans groot dat u op een dwaalspoor raakt omdat u zich daardoor onbedoeld laat leiden door die mogelijkheden en belemmeringen. Het is zaak dat de deelnemer zijn verhaal aan u doet zonder dat u dit spiegelt aan datgene wat u al van hem denkt te weten. Dat verhaal moet u de bouwstenen en het cement leveren voor activering. Daarvoor hebt u voldoende aan een naam en een adres.

Wanneer kandidaten verwezen worden vanuit andere instanties, dient u er op te letten dat zij daar niet alleen volledig van op de hoogte zijn, maar ook dat de verwijzing geschiedt met hun expliciete instemming, dus vrijwillig. Het doorgespeeld krijgen van de benodigde gegevens die niet voldoen aan deze vereisten kan u in een zeer lastig parket brengen. Niet in de laatste plaats omdat hier de privacy van de kandidaat in het geding is, zeker wanneer u werkt vanuit een andere organisatie dan de verwijzer. Maar ook kan dat een ernstige belemmering betekenen voor het beoogde activeringsproces. Zeker wanneer er aan de zijde van de kandidaat sprake is van negatieve ervaringen met de verwijzende instantie. Daardoor loopt u de kans dat deze op u geprojecteerd worden. Dat kost u vertrouwen en tijd.

Het werken met een systeem van doorverwijzing bevat nog twee andere valkuilen, althans als dat uw enige bron is voor het werven van deelnemers. De eerste is dat daarmee niet de totale doelgroep bereikt wordt. Immers, dat hangt ervan af of de mensen uit de doelgroep in contact komen met de verwijzende instantie. Als dat de sociale dienst is, is er ogenschijnlijk weinig aan de hand omdat deze instantie vroeg of laat altijd wel met haar cliënten in contact komt, bijvoorbeeld met het zogeheten heronderzoek. Maar daar doet zich mogelijk de situatie voor dat cliënten zich niet snel laten verwijzen. Het feit dat een bijstandsconsulent verwijst kan voor de betrokken cliënt juist een reden zijn om daar niet op in te gaan. Dat is volstrekt afhankelijk van de kwaliteit van de relatie tussen betrokkenen. Om deze valkuil te vermijden is het raadzaam tevens te werken met een eigen adressenbestand van de doelgroep en verder volgens de stappen die beschreven staan aan het begin van dit hoofdstuk.

De tweede valkuil betreft de kans dat u alleen de 'moeilijke' gevallen krijgt toegewezen. Die vragen veelal extra tijd en aandacht terwijl de vooruitgang maar langzaam verloopt; niet alleen bij het benaderen, maar ook in de daaropvolgende fasen. Daardoor doet u relatief weinig succeservaringen op. Dit kan voorkomen worden door met een adresgewijze benadering te werken.

Inmiddels bent u zover dat u de kandidaat-deelnemer gaat benaderen. Dan kan het gebeuren dat u hem niet thuis treft. Soms zelf meerdere malen achtereenvolgend. Wat te doen? U kunt natuurlijk doorgaan totdat het wel een keer raak is, maar dat is niet efficiënt. Beter is het om in die geval-

len niet meer dan drie pogingen te ondernemen en daarna de persoon zagezegd in de wachtstand te zetten. En het later nog eens te proberen.

Tip: Wanneer u de kandidaat-deelnemer niet thuis treft kunt u een briefje achterlaten met daarin een tijdstip waarop u hem opnieuw wilt bezoeken. Een andere mogelijkheid is in die gevallen telefonisch contact te zoeken.

“Deelname vindt plaats op vrijwillige basis.”, zo luidde stelselmatig een van de belangrijkste uitgangspunten in de proefprojecten. Een uitgangspunt dat zijn waarde bewezen heeft. Dat neemt niet weg dat het tevens een niet onbelangrijke valkuil bevat, namelijk dat kandidaat-deelnemers dus niet mee willen doen. Daarom is het belangrijk dat u vraagt naar de redenen hiervan en vervolgens de persoon alsnog probeert over te halen tot deelname. Ga dus niet te snel mee in een weigering onder het motto van ‘vrijwillig is vrijwillig’.

Tegelijkertijd moet u het ontstaan van irritaties bij de kandidaat-deelnemer vermijden. Soms lijkt het erop dat na enig aandringen er een bereidheid ontstaat tot deelname, bijvoorbeeld omdat de persoon iets aangeeft waarmee u samen verder zou kunnen. Indien echter, nadat u dat onder de aandacht hebt gebracht, ook dan de persoon nog steeds geen interesse toont is het tijd om op te stappen.

Overigens is het raadzaam om van deze contacten eveneens een kort verslag te maken met daarin opgenomen het eventuele thema voor een vervolgtraject. Het kan immers gebeuren dat de persoon in kwestie later alsnog contact met u opneemt omdat hij zich heeft bedacht. Het verslag kan dan goede diensten bewijzen voor het interview. Laat met het oog hierop ook altijd uw visitekaartje achter, zodat de persoon weet waar u te bereiken bent.

Valkuilen tijdens het interviewen

De fase van het interview kent eveneens enkele valkuilen. Het vermijden van deze valkuilen is zo mogelijk nog belangrijker dan het voorkomen van de voorafgaande. Dit, vanwege hun invloed op een eventueel activeringstraject. Alles wat hier misgaat kan leiden tot problemen en stagnaties in een eventueel traject, zo dat er al van komt. Om dit te voorkomen moet u kwaliteiten inzetten als proces- en resultaatgerichtheid en balanceren tussen doorzetten en loslaten, daadkrachtig zijn en afwachten, leiding nemen en volgen en tussen zakelijk en persoonlijk gedrag.

De eerste valkuil doet zich meteen bij binnenkomst voor en ontstaat wanneer u te snel met het interview begint. Jaag uzelf en de deelnemer niet op maar neem de tijd. Vaak zal de deelnemer gespannen zijn over wat er staat te gebeuren. Daarom is het nodig hem eerst op zijn gemak te stellen. Het klinkt banaal, maar begin gerust met een praatje over het weer. Laat u zich daarbij ook inspireren door de omgeving, zoals de aanleg van de tuin of foto's van kinderen. Geef vervolgens duidelijk aan waarvoor u komt, hoe dat in zijn werk gaat en waar dat toe kan leiden. De spanning zal daardoor verminderen maar bovendien laat u de deelnemer weten dat u hem serieus neemt en niet alleen maar iets komt halen.

Serius nemen houdt onder meer in dat u de deelnemer aan het woord laat. Dat kan echter ook een probleem opleveren, namelijk dat de deelnemer doorschiet in zijn verhaal of doorassocieert op een vraag en aan het uitweiden slaat. Blijf in dat geval geduldig en belangstellend maar probeer tegelijkertijd de deelnemer te beperken in zijn antwoorden en terug te voeren naar het thema. Dat kan door bijvoorbeeld te zeggen dat u daar graag later nog over door wilt praten of verderop tijdens het interview nog op terug wilt komen. Maar, wees wel terughoudend, zeker wanneer het antwoord emotioneel geladen is. Dan is het wellicht beter de deelnemer even de tijd te gunnen.

Een variant hierop treffen we aan bij deelnemers met wie u tijdens het interview maar geen contact kunt krijgen en dus niet tot een gesprek kunt komen. De deelnemer vertelt veel, maar geeft geen antwoord op de vraag. Onderbreken en zo de deelnemer forceren uw vragen te volgen werkt niet en heeft dus geen zin. In dit verband is het belangrijk te weten dat u, tenminste in sommige gevallen, door de deelnemer in zijn manier te volgen, toch wel de benodigde informatie boven tafel krijgt. Zij het op een zeer ongestructureerde wijze, die u dan na afloop kunt en moet ordenen. Een groter probleem is dat de zo verworven kennis waarschijnlijk onvoldoende mogelijkheden biedt voor een *eigen actieplan*. Ook dan geldt: niet forceren; de deelnemer is daar duidelijk niet aan toe. Vaak gaat het hier om personen met psychische problemen die niet zelden een verwarde indruk maken. Probeer te achterhalen of de deelnemer daarvoor in behandeling is. Wanneer dat zo is kunt u het voorlopig daarbij laten en te zijner tijd een nieuwe poging ondernemen. In het andere geval is het te overwegen om de geëigende instanties op deze deelnemer te attenderen.

Als activeerder wilt u natuurlijk resultaat boeken. In de interviewfase is dat de totstandkoming van een *eigen actieplan* met bijbehorende afspraken voor uitvoering. Daarin bevindt zich eveneens een valkuil, namelijk dat u eventuele aanknopingspunten te snel oppakt. Dat wrekt zich in de uitvoering van het plan. Blijf in deze fase vooreerst gericht op het uitputtend boven tafel krijgen van de mogelijkheden en belemmeringen en wat die betekenen voor de deelnemer. Neem

daarvoor de tijd. Schenk vervolgens aandacht aan wat het voor de betreffende deelnemer betekent wanneer de mogelijkheden en belemmeringen geëffectueerd, respectievelijk geëlimineerd kunnen worden. Immers, in die betekenis ligt de belangrijkste grondslag voor een succesvolle aanpak. Daarin vindt de deelnemer zijn redenen en motieven om de eerste stap te zetten. Pas als dat voldoende duidelijk is gaat u na welke afspraken hierover zijn te maken. In sommige gevallen kan dat enkele gesprekken in beslag nemen.

Tot slot van dit onderdeel nog een laatste valkuil, namelijk die van vermoeidheid. Die heeft te maken met het voor beide partijen intensieve karakter van het interview. In normale omstandigheden neemt een interview ongeveer 2,5 tot 3 uur in beslag. Niet zelden echter is dat meer. In die gevallen slaat de vermoeidheid snel toe, niet in de laatste plaats omdat u veel informatie te verwerken krijgt, die bovendien vaak emotioneel geladen is. Doorgaan heeft dan geen zin. Ook hier geldt: forceer uzelf noch de deelnemer om het interview in één gesprek gedaan te krijgen. Beter is het om een nieuwe afspraak te maken. Dat zal overigens vaker nodig zijn bijvoorbeeld om bepaalde aanknopingspunten verder uit te kunnen diepen. Zorg er verder voor dat u niet meer dan één interview per dag afneemt en ook dat u dit dezelfde dag nog verwerkt in een verslag.

Valkuilen in de ondersteuning

Evenals in de voorafgaande fasen doen zich ook bij de uitvoering van het *eigen actieplan* de nodige valkuilen voor. Die betreffen de aansluiting van het aanbod aan voorzieningen en activiteiten op het plan van de deelnemer.

Om de deelnemer bij het opstellen van zijn Eigen Actieplan adequaat te kunnen adviseren en te verwijzen is het nodig dat u beschikt over een sociale kaart van de omgeving waarin u werkt. Het is echter niet voldoende dat die bestaat uit de namen en adressen van allerlei instanties waar de deelnemer mee te maken kan krijgen. De kaart moet zeggezegd een 'Wie is wie en doet wat-gids' zijn van instanties die zich verbonden hebben aan de doelstellingen van sociale activering. Die bereid en in staat zijn maatwerk te leveren. Op dit thema kom ik in het volgende hoofdstuk nog uitgebreid terug, maar het is hier van belang wanneer het gaat om adequaat in te kunnen spelen op de mogelijkheden en wensen van de deelnemer.

Het ontbreken van kennis van de sociale kaart kan ernstige consequenties hebben voor de uitvoering van het Eigen Actieplan. Om dit duidelijk te maken neem ik u nog even mee terug naar het interview met Toon en zijn hobby in solderen. We zien dan dat Karel al snel komt met een aanbod om een door Toon uit voeren cursus 'solderen' op te zetten. Daarmee creëert Karel mogelijk een valkuil. Indien hij zeker weet dat er hiervoor mogelijkheden zijn en bovendien dat

Toon hiertoe in staat is, is er weinig aan de hand. Maar wat nu als de mogelijkheden niet zonder meer voorhanden blijken te zijn? De kans dat Toon afhaakt is dan niet denkbeeldig.

Zeker in dit concrete geval zou Karel er beter aan gedaan hebben om op dat moment enige terughoudendheid te betrachten en zijn idee op een andere manier aan de orde te stellen. Bijvoorbeeld door te vragen of Toon zijn hobby weer zou willen oppakken als daar mogelijkheden voor zijn. En vervolgens waar Toon dan zelf aan denkt. En pas dan, onder de voorwaarde dat daarvoor nog het een en ander uitgezocht moet worden, eventueel het idee van de cursus op- peren. Het plan kan dan starten met het uitzoeken en nalopen van die voorwaarden; zoveel mogelijk door Toon zelf wel te verstaan. Voorafgaand is het vereist dat met de in aanmerking komende instelling, bijvoorbeeld een buurthuis, de nodige principe-afspraken zijn gemaakt.

De tweede valkuil ligt besloten in de balans tussen sturing en zelfwerkzaamheid van de deelnemer. Die verhouding zal per deelnemer verschillen. Bij sommigen zult u tamelijk sturend moeten zijn, terwijl dat bij anderen juist uitermate funest is. Als vuistregel geldt daarom: de deelnemer trekt zijn eigen plan, terwijl u hem in de uitvoering daarvan bijstuurt met adviezen en suggesties, maar zonder deze aan hem op te dringen. Dat neemt niet weg dat er zich situaties voor kunnen doen waarin u er bij de deelnemer op aan moet dringen iets te doen of juist te laten. Doe dat op een uitnodigende en stimulerende wijze met een beroep op zijn vertrouwen in u.

De derde en laatste valkuil heeft te maken met de intensiteit van de ondersteuning, ofwel het aantal contacten per tijdseenheid, bijvoorbeeld per maand. In dit verband kenmerkt de ondersteuning zich door een afnemend verloop in het aantal contacten. Die afname is omgekeerd evenredig aan de toename in de zelfwerkzaamheid en -redzaamheid van de deelnemer. Uiteindelijk moet dat resulteren in het beëindigen van uw ondersteuning. Hier doet zich het gevaar voor dat u te vroeg besluit tot vermindering of beëindiging. Daarom zult u samen met de deelnemer moeten nagaan wat de gevolgen (kunnen) zijn van een wijziging in uw betrokkenheid. Dat is zeker het geval bij beëindiging van uw bemoeienissen. Het is aan te raden ook daarna voor de deelnemer aanspreekbaar te blijven, voor het geval dat zich onverhoopt iets voordoet dat hem belemmert bij de verdere uitvoering van zijn plannen.

De meeste van de genoemde valkuilen zijn te voorkomen door een gedegen voorbereiding. Verschillende voorwaarden vragen daarbij om aandacht. Daarover gaat het volgende en laatste hoofdstuk.

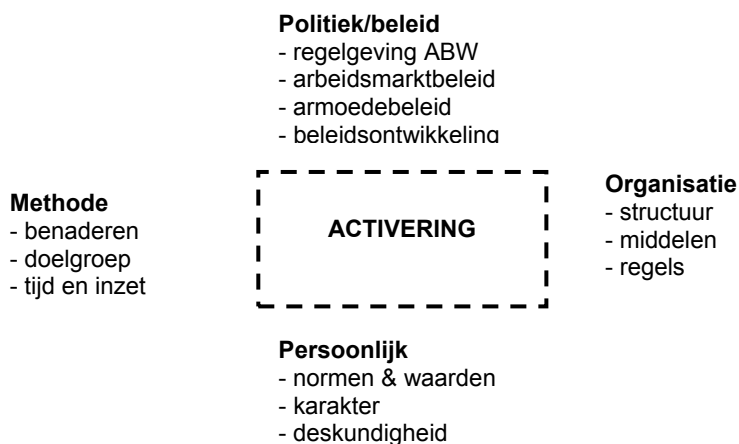
4 VOORWAARDEN VOOR UITVOERING

*Je moet niet al je oude zeden en gebruiken
weg doen voordat je er iets van waarde
voor in de plaats kunt stellen.
(Afrikaanse wijsheid)*

4.1 Over de grenzen van activering

In de voorgaande hoofdstukken heb ik het gereedschap voor activering in de vorm van grondslagen, uitgangspunten en richtlijnen aangereikt. Het toepassen van dit gereedschap is echter niet goed mogelijk zonder dat voldaan is aan een reeks voorwaarden. Die bepalen de grenzen van activering. Te onderscheiden zijn politiek-beleidsmatige, organisatorische, methodische en persoonlijke grenzen. De laatste zijn de grenzen van de activeerder. Met het bespreken van die grenzen en de mogelijkheden om deze op te rekken ten behoeve van de doelstelling van sociale activering richt ik mij tot de instanties die verantwoordelijk zijn voor de realisering van die doelstelling en anderen die daar een rol in (kunnen) vervullen. Onderstaand schema geeft de grenzen van activering aan en waardoor die bepaald worden.

Schema 1: Grenzen van activering



De grenzen liggen niet vast en ze beïnvloeden elkaar. In aansluiting op wat zich in de praktijk van activering voordoet is dat een kwestie die voortdurend aandacht behoeft. Samengevat zijn die grenzen als volgt te omschrijven.

Wat betreft de politiek-beleidsmatige grenzen gaat het om de beleidsruimte die op het lokale niveau beschikbaar is voor toepassing van de methode en de rol van de gemeente daarbij. Voor welke doelgroepen wordt de methode ingezet en op welke wijze: wie gaat ermee werken en welke middelen zijn daarvoor beschikbaar? En wat is het verband met bijvoorbeeld het arbeidsmarktbeleid en het armoedebeleid van de gemeente? Verder zijn hier enkele ethische kwesties in het geding, zoals het vraagstuk van vrijwilligheid. En natuurlijk de wijze waarop het beleid voor sociale activering tot stand komt.

De organisatorische grenzen worden bepaald door de feitelijk beschikbare middelen, de structuur van de uitvoering en de daarbij geldende regels. Dit is de verantwoordelijkheid van de uitvoerende instantie. Het gaat onder meer om de omvang van de formatie en de verdeling daarvan over het aantal aan te stellen activeerders en de eventuele supervisie. Verder gaat het om de wijze waarop de uitvoering is ingebed in de organisatie en de richtlijnen of instructies voor uitvoering.

De methodische grenzen houden verband met de wijze waarop de methode ingezet wordt en de keuzes die daarbij gemaakt worden over de wijze van benaderen, de tijd die een activeerder beschikbaar heeft voor het interview en de ondersteuning van het vervolg. Maar ook worden deze grenzen bepaald door de karakteristieken van de doelgroep en subgroepen daarin. Denk hierbij aan de taalkwestie en de mate waarin de methode daarop is of kan worden afgestemd, maar ook aan de belemmeringen die de deelnemers kenmerken, zoals de gezondheidstoestand.

Ten slotte de persoonlijke grenzen. Die bestaan uit de normen en waarden van iedere activeerder afzonderlijk, maar ook zijn persoonlijkheidskenmerken en de wijze waarop hij die weet te gebruiken in het activeringsproces spelen een rol. Deze kenmerken heb ik al benoemd bij het bespreken van de valkuilen die zich tijdens het interviewen voor kunnen doen. Naast deze twee houdingsaspecten gaat het hier nog om de kennis en vaardigheden van de activeerder.

Aan de hand van enkele thema's bespreek ik in de volgende paragrafen de belangrijkste grensbepalende factoren wat uitvoeriger. De thema's zijn: 'faciliteiten en capaciteit', 'deskundigheid' en 'netwerkontwikkeling'.

4.2 Faciliteiten en capaciteit

Voor het toepassen van het *Activerend Interview* moeten vanzelfsprekend de nodige *faciliteiten* beschikbaar zijn. Het gaat om middelen en regels. Waar dienen de middelen uit te bestaan? Allereerst zijn dat natuurlijk een werkruimte, een bureau, een telefoon, een PC met een tekstverwerkingsprogramma en een database, en andere kantoorattributen. Wanneer er gewerkt wordt met een team van activeerders heeft het de voorkeur de ruimte zo in te richten dat ze ongestoord kunnen werken en hun deelnemers te woord kunnen staan. Daarnaast dient er een ruimte beschikbaar te zijn voor onderling overleg. Wanneer er sprake is van een team dat samengesteld is uit medewerkers van verschillende instanties, dan is het aanbevolen om hen vanuit één adres te laten werken. Onderling ervaringen en informatie uit kunnen wisselen is van groot belang en bewerkstelligt tevens een verbetering in de toegankelijkheid en bruikbaarheid van het aanbod van de participerende instellingen.

Tot de middelen behoren ook deskundigheidsbevordering en supervisie. Zoals in 2.4 aangegeven bevindt de activeerder zich op het snijvlak van enerzijds verschillende disciplines van de sociale dienstverlening en het welzijnswerk en anderzijds de cliënt/deelnemer. Die plaatsbepaling stelt specifieke eisen aan de deskundigheid van de activeerder. Meestal zal die ontwikkeld moeten worden. Vanzelfsprekend biedt deze handleiding daarvoor belangrijk materiaal. Desalniettemin is het aan te bevelen de aanstaande activeerder een cursus te laten volgen met daaraan gekoppeld een coachingstraject van enkele bijeenkomsten.

Supervisie is nodig om de activeerder te ondersteunen en zijn functioneren te versterken. Indien gewerkt wordt met een team moet de supervisie zowel de individuele activeerder als het gehele team betreffen. Voor het laatste valt te denken aan maandelijkse teambijeenkomsten waarin de activeerders hun ervaringen uitwisselen en specifieke problemen bespreken. Voor een beginnend team zal dit wat vaker moeten plaatsvinden, bijvoorbeeld eenmaal per twee weken.

Vanwege zijn contacten met de activeerders en het inzicht dat hij daardoor kan verwerven in de knelpunten en problemen die zich voordoen bij het verwijzen van deelnemers voor bemiddeling en advies, kan de supervisor een meerwaarde toevoegen aan de uitvoering. Hij kan deze knelpunten en problemen aankaarten bij de betrokken instanties en er zo voor zorgen dat die geëlimineerd worden. Dat draagt belangrijk bij aan de effectiviteit van de methode en aan het streven naar samenhang en maatwerk in het aanbod aan activiteiten en voorzieningen.

Tot de faciliteiten behoren ook de verschillende afspraken die gemaakt moeten worden. Het gaat om het vastleggen van verschillende regels voor uitvoering, zoals afspraken over het doorverwijzen van kandidaat-deelnemers naar activeerders. Dus om criteria en instructie voor verwijzing. Maar ook afspraken over hoe om te gaan met de verkregen informatie in verband

met vertrouwelijkheid. Ook afspraken rond het benaderen van deelnemers, bijvoorbeeld het aantal keren dat een poging ondernomen wordt, moeten vastgelegd worden.

Capaciteit houdt verband met de effectiviteit en de efficiëntie van de uitvoering. Die is op twee manieren aan de orde. Ten eerste waar het de omvang van de formatie in verhouding tot de omvang van de totale doelgroep betreft. Dat is natuurlijk een kwestie van beschikbare middelen. De tweede manier waarop capaciteit aan de orde is, is in de case load van de activeerder. De case load is het aantal door de activeerder behandelde gevallen in een bepaalde periode. Hoe groot de case-load kan zijn is moeilijk aan te geven. Dat is namelijk afhankelijk van verschillende factoren. In het bijzonder zijn dat de belemmeringen die de activeerder op zijn weg tegenkomt. Die kunnen aan de kant van de deelnemer bestaan, maar ook zijn die aan te treffen bij instanties. Ik volsta hier met het aangeven van de mogelijke case load in optimale omstandigheden. Optimale omstandigheden voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Het zal duidelijk zijn dat het *Activerend Interview* een zeer intensieve en dus tijdrovende manier van activeren is. Dat is de eerste voorwaarde. Overigens wil ik u graag waarschuwen voor methoden die de pretentie hebben hetzelfde te kunnen in aanmerkelijk kortere tijd. Activering vraagt nu eenmaal veel tijd: zeker bij mensen die al jaren aan de kant staan en weinig hoop meer hebben op enige verbetering van hun situatie. Hoe dat ook zij, het adequaat in beeld krijgen van de mogelijkheden en belemmeringen van de deelnemer neemt bij een vlot en vloeiend verlopend interview al gauw 2,5 tot 3 uur in beslag. Daar komt nog de nodige verwerkingstijd voor verslaglegging bij. Maar, zoals reeds gezegd, vaak zal er meer tijd nodig zijn. Vanwege dit verschijnsel stel ik de gemiddelde duur van een interview op tenminste 4 uur met nog eens 2 uur voor verwerking.
2. Voor echter het interview afgenomen kan worden moet de deelnemer eerst bereikt worden. Afhankelijk van de gekozen methode is daar eveneens tijd voor nodig. Een bestandsgewijze benadering blijkt zeer effectief maar vraagt relatief gezien ook veel tijd. Met een systeem van doorverwijzen neemt de benodigde tijd aanmerkelijk af, althans voor de activeerder. In feite verschuift deze naar de verwijzer die daarvoor meer tijd aan zijn cliënt moet kunnen besteden. Om ook twijfelaars en weigeraars over de streep te kunnen trekken en indien de activeerder de kandidaat-deelnemers zelf vanuit een eigen adressenbestand benadert, is gemiddeld genomen ongeveer 0,45 uur per kandidaat-deelnemer nodig. Dat is inclusief de reistijd die nodig is voor huisbezoek.
3. Ook de kenmerken van de feitelijke doelgroep spelen hierbij een rol, dus de criteria waarmee de kandidaat-deelnemers geselecteerd worden. Een vuistregel is: hoe zwaarder de

problematiek van de deelnemer des te meer tijd en aandacht die deelnemer vraagt. In dit verband is het zelf mobiliseren van kandidaat-deelnemers door de activeerder op basis van een a-select adressenbestand te rekenen als een optimale omstandigheid. Met een a-select adressenbestand doel ik op groepen kandidaat-deelnemers die bijvoorbeeld uitsluitend geselecteerd zijn omdat zij als fase 4 aangemerkt zijn en waarbij verder niet gekeken is naar persoonlijke kenmerken of omstandigheden. Selectie vooraf en zeker voorzover die selectie betrekking heeft op belemmeringen aan de kant van de deelnemer (alleen moeilijke gevallen komen in aanmerking) oefent druk uit op de omvang van de case load.

4. De voorkeur voor een a-select adressenbestand houdt ook verband met het op peil houden van de inzet en het functioneren van de activeerder. Immers, een activeerder die zagezegd alleen maar moeilijke gevallen tegenkomt zal ook minder succeservaringen opdoen terwijl hij daarvoor juist veel meer moet investeren. De ervaring leert dat dit een groot beroep doet op het incassering- en doorzettingsvermogen van de activeerder. Het spreekt overigens voor zich dat dit tevens een belangrijk aandachtspunt is in de supervisie.
5. Een volgende belangrijke factor is de benodigde ondersteuning die elke individuele deelnemer behoeft en dus de tijd die daarmee gemoeid is. Die verschilt eveneens per deelnemer. Gemiddeld genomen moet daarvoor gerekend worden op 26 contacturen over een looptijd van een half jaar. Die tijd gaat in op het moment dat een deelnemer daadwerkelijk beschikt over een plan, daarmee aan de slag gaat en daarvoor verwezen is naar een bepaalde instantie. Uiteraard is dat ook afhankelijk van de snelheid waarmee de betrokken instantie kan inspelen op de vraag van de deelnemer. Soms zal er bijvoorbeeld sprake zijn van een wachtlijst of moet de deelnemer wachten omdat een bepaalde door hem gewenste cursus pas over enige tijd van start gaat. Gedurende die tijd moet de deelnemer niet aan zichzelf overgelaten worden. Dat vraagt eveneens tijd, bijvoorbeeld in de vorm van een wettelijks contact. Hoe vaak dat moet zijn is ook afhankelijk van het doorzettingsvermogen van de deelnemer. Dat dient goed ingeschat en geobserveerd te worden.

Optimaal is nu wanneer de activeerder vanuit een a-select adressenbestand zelf deelnemers werft en waarbij het a-selecte karakter garant staat voor voldoende variatie in aan te treffen mogelijkheden en belemmeringen. De benodigde variatie betreft de tijd en aandacht die deze mogelijkheden en belemmeringen vragen. Uitgaande van een full-time aangestelde activeerder omvat de case load in die omstandigheden maximaal 60 deelnemers met een bereik van 100 tot 120 deelnemers op jaarbasis. Te rekenen vanaf het eerste interview stroomt de case-load in het eerste half jaar vol. Vanaf dat moment stromen de eerste deelnemers weer uit. Daardoor vernieuwt de case load zich voortdurend volgens een min of meer constante stroom van in- en

uitstromende deelnemers. De snelheid daarvan wordt bepaald door de kwaliteiten van de deelnemers in de case load en zal daarom over de langere termijn gezien meer of minder sterk variëren. Het is dus zaak om daar in de beoordeling van de effectiviteit van de methode flexibel mee om te gaan.

Deze berekening betekent niet dat de omvang van de case-load zich evenredig verhoudt tot de aanstellingstijd van de activeerder. In plaats van 30 deelnemers zal de case-load van een activeerder met een aanstelling van 20 uur per week rond de 25 deelnemers omvatten. Dat heeft te maken met de overhead die met het uitoefenen van de functie gemoeid is. Dit aspect is te zien als een laatste voorwaarde voor de case-load, waar dus eveneens rekening mee moet worden gehouden.

4.3 Deskundigheid

Zoals gezegd stelt het *Activerend Interview* hoge eisen aan de deskundigheid van activeerders. Die betreft naast enkele basisvaardigheden vooral het communicatief vermogen. Goed (kunnen) communiceren wil in dit verband zeggen: respect en begrip tonen en kunnen luisteren, maar evenzeer het vermogen om verbanden te kunnen leggen en die in begrijpelijke taal te verwoorden, alsmede het beschikken over een uitnodigende en stimulerende houding. Tot het communicatief vermogen rekenen we verder nog het zowel directief als terughoudend kunnen zijn. Directief waar nodig; terughoudend waar mogelijk.

De betrokkenheid van de activeerder bij het verloop van het activeringsproces laat zich kenschetsen met het begrip 'afnemende directiviteit'. Dat wil zeggen dat de activeerder de deelnemer in afnemende mate 'stuurt' bij het zetten van de door de laatste voorgenomen stappen. De deelnemer zelf legt daarentegen gaandeweg steeds meer eigen initiatief, zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid aan de dag. Op die manier is er sprake van een geslaagd activeringsproces. De daarvoor benodigde deskundigheid bestaat uit drie componenten: houding, kennis en vaardigheden. Daaraan zijn de volgende functievereisten verbonden:

Houding: van de activeerder wordt verwacht dat hij:

- zich bewust is van zijn eigen waarden en normen;
- een open, respectvolle en uitnodigende opstelling betoont ten opzichte van de deelnemer en uitgaat van de deelnemer;
- de deelnemer zowel tijdens het interview als bij de uitvoering van diens actieplan actief en op een positieve wijze ondersteunt;

- kritisch kijkt naar het eigen functioneren;
- openstaat voor intercollegiale toetsing.

Kennis: de activeerder dient te beschikken over:

- kennis van de doelgroep ten aanzien van:
 - etnische, religieuze en sociaal-economische positie en de gevolgen van deze positie in maatschappelijke zin
 - communicatieve verschillen
 - motivatiemechanismen
 - belemmerende factoren in de omgeving van de cliënt;
- kennis van de sociale kaart en het daarin besloten aanbod aan activiteiten en voorzieningen.

Vaardigheden: de activeerder moet:

- beschikken over inlevingsvermogen;
- beschikken over communicatieve vaardigheden;
- kunnen werken in teamverband;
- kunnen stimuleren;
- om kunnen gaan met taalbarrières en -verschillen;
- fysieke en mentale draagkracht van de deelnemer in kunnen schatten;
- mogelijkheden van de deelnemer kunnen genereren in actiepunten;
- met de deelnemer een stappenplan op kunnen stellen;
- goed kunnen registreren.

De meeste vereisten spreken voor zich en zijn in het vorige hoofdstuk reeds aan de orde geweest. Bovendien: gegeven de achtergrond van de activeerder en diens opleiding en werkervaring, zullen de vereisten met betrekking tot kennis en vaardigheden op voorhand aanwezig zijn. Dat wil zeggen, als de activeerders gerekruteerd worden uit medewerkers van instellingen op het gebied van maatschappelijke dienstverlening en welzijnswerk. In dat geval gaat het vaak om niet meer dan het leggen van andere accenten in het aanwenden van de aanwezige kennis en vaardigheden. Dat moet echter niet onderschat worden en behoeft aandacht bij de werving en deskundigheidsbevordering van activeerders. De reden is dat de wijze waarop die kennis en vaardigheden door de activeerder voorheen aangewend werden, gestold is tot bepaalde routines die gemakkelijk een effectief activeringsproces in de weg kunnen staan. Voor een maatschappelijk werkende ligt dat anders dan voor iemand met wortels in het sociaal-cultureel werk, de uitkeringsverstrek-

king of de arbeidsbemiddeling. Nogmaals: een activeerder is geen hulpverlener, arbeidsbemiddelaar of buurtwerker, ook al is dat zijn achterland.

Een activeerder zal dus ten opzichte van zijn 'oude' functie sommige dingen moeten laten en andere juist moeten doen. Dit 'basisvereiste' verwijst in het bijzonder naar de laatste twee vereisten voor de houding van de activeerder: 'kritisch kijken naar het eigen functioneren' en 'openstaan voor intercollegiale toetsing'. Voor het werven van activeerders is het voldoen aan deze twee vereisten wellicht het belangrijkste aandachtspunt. Immers, ze vormen de voorwaarden voor het kunnen ontwikkelen van de overige vereisten. Ontbreken deze, dan valt er weinig te verwachten van het kunnen doorbreken van bestaande routines, of die nu de houding betreffen, dan wel de benodigde kennis en vaardigheden.

Wat betreft de kennisvereisten wil ik nog even stilstaan bij het aspect 'kennis van de sociale kaart'. Die kaart is tamelijk complex en voortdurend aan verandering onderhevig. Het is daarom ondoenlijk van de activeerder te verwachten dat hij tot in het kleinste detail daarvan kennis heeft. Dat hoeft ook niet, mits daar maar op een andere manier in voorzien kan worden. Die manier houdt verband met de verschillende velden voor toeleidingstrajecten. Algemeen gesproken zal het gaan om vier velden: 'scholing en werk', 'educatie', 'vrijwilligerswerk en eigen initiatief' en 'zorg- en hulpverlening'. Dat betekent dat de activeerder vooral over brede kennis van de sociale kaart moet beschikken. Voor meer diepgaande kennis – waar moet ik de deelnemer precies naar verwijzen? – is het raadzaam om per veld een contactpersoon aan te wijzen. Dat moet dan iemand zijn die zowel inzicht heeft in wat de eigen instelling te bieden heeft als in het aanbod van verwante instellingen. Een voorbeeld is een maatschappelijk werkende met kennis van de mogelijkheden en grenzen van maatschappelijke en psychologische hulpverlening in het gebied. Een dergelijk netwerk van contactpersonen vormt als het ware een levende sociale kaart van het werkgebied van de activeerder.

Met dit laatste ben ik toegekomen aan het bespreken van het organisatorische verband waarin het *Activerend Interview* het meest effectief tot zijn recht komt. Dat verband is een netwerkorganisatie waarin verschillende instellingen participeren. Het is tevens het laatste te bespreken onderdeel van deze handleiding, maar van cruciaal belang voor een succesvolle toepassing van de methode.

4.4 Heel belangrijk: netwerkontwikkeling

Afstemming, samenhang en maatwerk

In het voorgaande heb ik al enkele keren gewezen op de betekenis die de methode *Activerend Interview* heeft als het gaat om het verbeteren en vernieuwen van het aanbod aan diensten en voorzieningen. Over de noodzaak daarvan is de afgelopen jaren al veel gesproken. Trefwoorden zijn: het bereiken van afstemming en samenhang in het aanbod, het ontwikkelen van meer vraaggerichte werkwijzen en het leveren van maatwerk. Samenhang, afstemming en maatwerk zijn zeker vereist voor de effectiviteit en de efficiëntie van het *Activerend Interview*. Hoe beter het aanbod aansluit op de vraag, hoe beter en sneller de deelnemer zijn plan kan realiseren.

Dat neemt niet weg dat de deelnemer, wanneer hij eenmaal een plan op zak heeft, allerlei belemmeringen kan tegenkomen die de uitvoering van dat plan in de weg staan. Meestal gaat het om belemmeringen in de sfeer van de toegang tot en de bruikbaarheid van voorzieningen en regelingen, zoals wachtlijsten in de hulpverlening of het aanbodgerichte karakter van veel voorzieningen. Die belemmeringen moeten geëlimineerd worden.

De interviews met deelnemers leveren door hun ervaringen met instanties en hun medewerkers niet zelden de daarvoor benodigde kennis. Door die ervaringen te benutten voor het verbeteren van het aanbod snijdt het mes aan twee kanten en ontstaat er synergie. Hiervoor is het toepassen van het *Activerend Interview* alleen echter niet voldoende. De kennis die op dit vlak vanuit de interviews beschikbaar komt moet haar weg kunnen vinden naar de plaatsen die het aangaat: de instanties en personen die betrokken zijn of kunnen worden bij de uitvoering van de verschillende actieplannen. In de praktijk zullen die meestal samenvallen met de sociale kaart waar ik in de vorige paragraaf op wees.

Het betrekken van deze instanties en personen heeft hier een dubbele betekenis. Het gaat er niet alleen om hen te betrekken bij de plannen van de individuele deelnemers, maar evengoed bij de toepassing van de methode als zodanig. De laatste vorm van betrokkenheid gaat zelfs aan de concrete toepassing vooraf. Dat kan door bij de instanties en hun medewerkers draagvlak voor de toepassing te ontwikkelen. Echter, instemming alleen is niet voldoende: de betrokken instanties zullen zich ook actief moeten verbinden aan de uitkomsten en resultaten die met het *Activerend Interview* geboekt worden. Daarmee doel ik op een type betrokkenheid dat zich kenmerkt door een lerende en innoverende houding van die instanties. Op die manier kunnen er win-win situaties ontstaan. Voor de deelnemers is de winst dat zij beschikken over een op hun maat afgestemd aanbod aan activiteiten, voorzieningen en regelingen. Voor de instanties vertaalt de winst zich in uitzicht op een groter, effectiever en efficiënter bereik van hun diensten. Die winst wordt reëel naarmate de instanties de ervaringen van deelnemers serieus

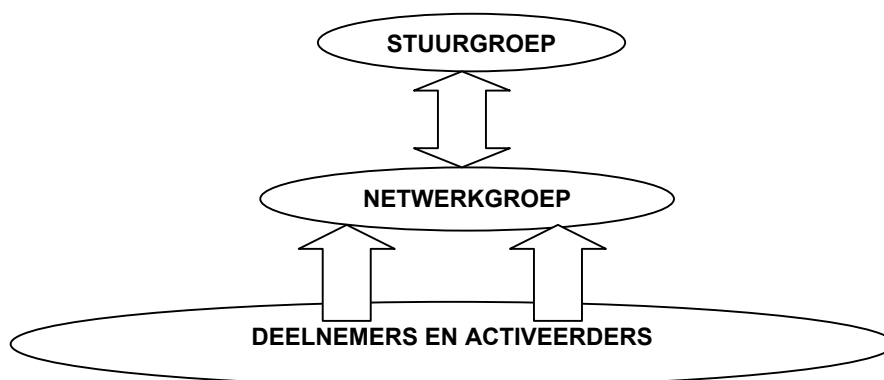
nemen en benutten voor het doorvoeren van verbeteringen. Daarmee verkrijgt het toepassen van het *Activerend Interview* meerwaarde, temeer omdat daar ook andere gebruikersgroepen van kunnen profiteren.

Over ketenverantwoordelijkheid en neurale netwerken

Een krachtig uitgangspunt voor het ontwikkelen van de vereiste betrokkenheid is dat het bevorderen van maatschappelijke participatie een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van de gemeente, instellingen en maatschappelijke organisaties. Dit type verantwoordelijkheid is het beste te omschrijven met behulp van het concept *ketenverantwoordelijkheid*. Dit houdt in dat de betrokken instanties gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de uitkomsten en resultaten van het *Activerend Interview*. Concreet, door alert te blijven op het verloop en de uitkomsten van de activeringsprocessen van de deelnemers en zo in te kunnen springen waar dat vereist is. Ook wanneer slechts één van die instanties daar concreet bij betrokken is. Maar tevens door die uitkomsten te benutten voor verbetering en vernieuwing van de eigen werkzaamheden.

Deze vorm van verantwoordelijkheid kenmerkt zich als een *neuraal netwerk*. Dit betreft een organisatie-model waarin de participanten op een specifieke wijze met elkaar communiceren. De organisatiestructuur kan bestaan uit een stuurgroep en een netwerkgroep. Schematisch ziet dit er als volgt uit:

Schema 2 Netwerkorganisatie



Leren van elkaar en van de ervaringen van deelnemers (interviews en actieplannen in uitvoering) staat daarbij voorop. In dit netwerk stellen de participanten hun kennis en know how ter beschikking aan elkaar en zo aan individuele activeringsprocessen.

In aansluiting op de uitkomsten van de interviews, de actieplannen en andere mogelijke bronnen is de werkgroep verantwoordelijk voor het ontwerpen van plannen voor verbeteringen en het doen van projectvoorstellen aan de stuurgroep. Het spreekt voor zich dat de uitkomsten van de interviews geanonimiseerd besproken dienen te worden. Voor de duidelijkheid: het dient hier niet te gaan om cliëntbesprekingen maar om het genereren van verbeteringsvoorstellen op basis van een inhoudelijke analyse van de uitkomsten van interviews.

De stuurgroep op zijn beurt vormt de schakel tussen enerzijds het gemeentelijk beleid op het gebied van activering en welzijn en anderzijds de praktijk: de werkgroep en de feitelijke uitvoering van het *Activerend Interview*. Haar belangrijkste taken zijn het verbeteren en versterken van het netwerk en het in aansluiting op de voorstellen van de werkgroep doen van de nodige beleidsvoorstellen, inclusief het genereren van middelen voor projecten.

In verband met de besluitvorming is het wenselijk dat de stuurgroep bestaat uit participanten uit het managementniveau van gemeentelijke diensten en instellingen. Dat betreft in ieder geval de primaire partners, zoals de dienst Sociale Zaken en de dienst Welzijn, het CWI, het AMW, het buurt- en clubhuiswerk en de vrijwilligerscentrale. Daarbij horen ook vertegenwoordigers van de doelgroeporganisaties.

De werkgroep is breder van samenstelling en bestaat uit leden van het middenkader en uitvoerend werkers en eveneens uit vertegenwoordigers van de doelgroeporganisaties. Voor het uitwerken van initiatieven en plannen in projectvoorstellen kan de werkgroep tijdelijke werkgroepen in het leven roepen. Die kunnen bestaan uit leden van de werkgroep, eventueel en waar nodig aangevuld met anderen.

Het is om twee redenen van belang het middenkader en uitvoerend werkers hierbij te betrekken. De eerste is dat de stuurgroep op die manier zeker kan zijn van de actieve betrokkenheid van de 'werkvloer' van de participerende organisaties. De tweede is dat de te leveren verbeteringsvoorstellen als het ware al getoetst zijn op hun haalbaarheid in de praktijk. Die is namelijk mede afhankelijk van de opvattingen van uitvoerenden hierover. Zij zullen er immers mee moeten werken. Op die manier is medewerking bij de uitvoering al op voorhand verzekerd. Dat levert tijdwinst op. Bovendien leveren zij een relevante bijdrage door hun specifieke kennis van de praktijk.

Vijf principes voor draagvlak- en netwerkontwikkeling: lessen voor sociale activering

In het eerste hoofdstuk wees ik op de lokale strategieën die onder meer in Breda, Middelburg-Vlissingen en Schiedam ten behoeve van sociale activering werden ontwikkeld. Die strategieën hadden met name betrekking op het betrekken van de maatschappelijke partners bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. Het centrale doel was steeds het ontwikkelen van dynamische en innoverende vormen van samenwerking. Uit de wijze waarop dit in elk van die gemeenten gestalte kreeg komt een vijftal principes voort die van groot belang zijn gebleken, ook voor het ontwikkelen van een *neuraal netwerk* en van *ketenverantwoordelijkheid*. Dat zijn:

- 1. Alle partijen waarvan de gemeente iets verwacht moeten kunnen meebepalen welke koers er gevaren wordt.***
- 2. Samen de koers bepalen begint met het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie.***
- 3. Tijd en energie moeten worden gereserveerd voor het omzetten van een intentioneel in een operationeel draagvlak: van instemming met plannen naar concrete actieve betrokkenheid bij uitvoering.***
- 4. Alle deelnemende partijen moeten in hun eigen termen de winst van hun betrokkenheid kunnen formuleren.***
- 5. Vrijwillig initiatief van burgers mag niet verdrongen worden door on(der)betaald werk.***

Vanwege het belang van deze principes voor een succesvolle toepassing van het *Activerend Interview* wil ik u kennis laten nemen van de wijze waarop deze principes in de voornoemde gemeenten hun weg vonden.

Het toepassen van de eerste twee principes heeft vooral betrekking op de vraag hoe de maatschappelijke partners betrokken worden bij de beleidsontwikkeling en het resultaat daarvan. In afwijking van de standaardprocedures kenmerkte dit zich in de voornoemde gemeenten door de intensieve wijze waarop dat plaatsvond, namelijk interactief en op basis van gelijkwaardigheid. Geen van de betrokken partijen heeft het primaat; elke partij had en heeft evenveel invloed op de totstandkoming en de uitvoering van het plan. Vanuit ieders eigen kijk op sociale activering werd op die manier van meet af aan gewerkt aan een gezamenlijke visie. Die diende als basis voor het ontwerpen van een eveneens gezamenlijk plan van aanpak. Daarmee werd bereikt dat alle betrokkenen zich verbonden aan de uitvoering van dat plan. Dat is niet zo verwonderlijk omdat het zagezegd voor alle participanten in dat proces een eigen plan is.

Een plan maken is echter één ding; het ook daadwerkelijk tot uitvoering brengen is iets anders. Daarin spelen tal van zaken een rol. Daarom is vasthouden aan het derde principe vereist.

Met de uitvoering zijn immers verschillende taken en activiteiten gemoeid. Daar moet tijd en ruimte voor gecreëerd worden, maar ook dienen er de nodige middelen gereserveerd te worden. Stuk voor stuk zijn die vaak schaars. Maar dat is niet alles. Binnen de diverse geledingen van instellingen en organisaties moet er eveneens voldoende betrokkenheid ontstaan. Dat, zo leert de praktijk, behoeft eveneens de nodige aandacht en tijd. Regelmatig lopen (proef)projecten uit op een misser omdat er onvoldoende draagvlak op het uitvoerend niveau is te vinden en daardoor de inzet op dat vlak achter blijft. Vaak gaat het om het ontwikkelen en eigen maken van andere werkwijzen, veelal verbonden aan een noodzakelijke cultuuromslag. Bijvoorbeeld de omslag van aanbodgericht naar vraaggericht werken. Hiervoor moeten institutionele en professionele routines doorbroken worden die haaks staan op de doelstellingen van het project en de daaraan verbonden werkwijzen.

In dit verband is ook het vierde principe van belang. Pas wanneer elke partij, instelling of persoon, voor zichzelf meerwaarde aan de aanpak ontleent is er een uitzicht op een stevige bijdrage van die partijen. Pas als alle betrokken partijen winst kunnen verwachten, bijvoorbeeld van de implementatie van nieuwe werkwijzen als het *Activerend Interview*, zullen zij bereid zijn institutionele en professionele routines te doorbreken.

Ten slotte nog een enkel woord over de betekenis van vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk is geen panacee voor het voorkomen dan wel het doorbreken van sociaal isolement, evenmin als sociale activering dat is voor het voorzien in de constante vraag naar vrijwilligers. Vrijwilligerswerk heeft in onze samenleving een specifieke functie, het wordt wel het cement van de samenleving genoemd, waarvan de kracht ligt in de betrokkenheid die vrijwilligers ervaren bij hetgeen ze doen. Die betrokkenheid volgt een eigen logica en bezit een eveneens eigen dynamiek. Die kan niet opgelegd worden en evenmin vervangen worden door geldelijke beloning. Dat is waar het vijfde principe op wijst. Natuurlijk kan vrijwilligerswerk een zinvolle tijdsbesteding bieden, ook over meerdere dagdelen per week. Voor veel mensen, ook uit de doelgroepen van sociale activering is het dat ook. Maar vrijwilligerswerk doe je omdat je dat leuk vindt of om andere persoonlijke redenen, niet omdat dit voortvloeit uit het recht op een uitkering.

Evengoed moet voorkomen worden dat alleen bepaalde vormen van vrijwilligerswerk in aanmerking komen. Anderzijds stellen veel vormen van vrijwilligerswerk hoge eisen aan kennis en vaardigheden van vrijwilligers. Eisen die naar hun aard en gewicht vaak niet onderdoen voor die op de arbeidsmarkt, en die maatschappelijk gezien vaak even productief zijn. Maar dat betekent eveneens dat vrijwilligerswerk maar tot op zekere hoogte een volwaardig alternatief kan bieden voor mensen met weinig of geen perspectief op de arbeidsmarkt. Meestal beperkt zich dat tot eenvoudige werkzaamheden.

Hoe dit ook zij, voorbijgaan aan de implicaties van het aanwenden van vrijwilligerswerk als zinvolle tijdsbesteding voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kan bijna niet anders dan tot een tweedeling in dat werk leiden. Een tweedeling met dezelfde kenmerken als

die op de arbeidsmarkt. Daarmee schiet sociale activering zijn doel voorbij. Dat moet evengoed voorkomen worden als het uitsluiten van bepaalde groepen van sociale activering als gevolg van een verkeerde benaderingswijze. Met het oog hierop dienen vrijwilligersorganisaties eveneens intensief betrokken te worden bij de plannenmakerij rond sociale activering. Hun inbreng is relevant, niet alleen als het gaat om het alternatief dat het werk kan bieden maar ook voor de uitvoering van de plannen van deelnemers.

4.5 Tot slot

Het betrokken houden van langdurig baanlozen bij de maatschappij om zo hun afglijden in sociaal isolement te voorkomen vraagt om onconventionele werkwijzen. Het *Activerend Interview* verdient onmiskenbaar dat predikaat, maar dat is niet het belangrijkste. Belangrijker is dat deze methode op de juiste wijze ingezet in verschillende situaties effectief is gebleken. Door de proactieve benaderingswijze, maar niet minder doordat de deelnemer het vertrekpunt vormt en door daar tijd en aandacht aan te schenken wordt het beoogde resultaat bereikt. Het *Activerend Interview* heeft zich reeds bewezen. Het is aan u om, na lezing en het ter harte nemen van het waarom en het hoe van deze activeringsmethode, daar met eigen initiatief en creativiteit mee aan de slag te gaan.

Hopelijk biedt deze handleiding u voldoende inspiratie. Wat u daar verder nog voor nodig hebt en mij nog rest is het aanreiken van het benodigde gereedschap. Die vindt u in de bijlagen.

REFERENTIES

Guinée, I. en M. Schoenmakers 1989. *Vrouwen nemen de leiding*. Achtergronden en werkwijzen van steungroepen. NCDB/BCOP, Amsterdam.

Kroft, H. e.a. 1989. *Een tijd zonder werk*. Een onderzoek naar de levenswereld van langdurig werklozen. Stenfert Kroese, Leiden.

Lammerts, R. 1996. *Ik wist niet dat er nog zoveel voor mij mogelijk was*. Sociale activering in Breda. Evaluatie van een experimentele aanpak. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Lammerts, R. 1997. *Activering langdurig baanlozen*. De methode 'Eigen participatieperspectief' stap voor stap. Uitgeverij Jan Van Arkel, Utrecht.

Lammerts, R. 1997. *Perspectief voor langdurig baanlozen*. Evaluatie van het project 'Sneeuwbal'. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Lammerts, R. 1998. *Actief op Walcheren*. Sociale activering in het stadsgewest Middelburg-Vlissingen. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Lammerts, R. 1999. *Baanlozen in beweging*. Evaluatie van een interactieve benadering. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Lammerts, R. en H. Swinnen 1999. *Perspectief door samenwerking en solidariteit*. Sociale activering in Schiedam. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Swinnen, H. en R. Lammerts 1997. 'Sociale activering. Een kwestie van gedeelde visie en adequate instrumenten.' In *Sociaal Bestek*, jrg. 59, nr. 4, p. 2-5.

BIJLAGEN

VRAGENLIJST (model)

registratienummer

1 Algemeen

1.01 Naam deelnemer

1.02 Interview
0 ja
0 nee: wat is de reden?

1.03 Plaats interview
0 bij deelnemer thuis
0 Sociale Zaken
0 elders, namelijk

1.04 Leeftijd: jaar

1.05 Geslacht
0 man
0 vrouw

1.06 Tot welke nationaliteit/ethniciteit rekent u zichzelf?
0 Nederlands (ga door naar 2.01)
0 Surinaams
0 Antilliaans
0 Marokkaans
0 Turks
0 overige, namelijk

1.07 Hoelang woont u al in Nederland? jaar

1.08 Wat is de hoofdreden van vestiging?
0 werk
0 gezinshereniging
0 geboorte
0 asielzoeker
0 anders, namelijk

2 De leefsituatie

- 2.01 Welk soort uitkering ontvangt u?
0 ABW/IOAW/IAOZ
0 WAO/AAW met aanvullende ABW
0 inkomen uit werk met aanvullende ABW
- 2.02 Wat is uw leefsituatie?
0 (echt)paar zonder kinderen
0 (echt)paar met kinderen
0 eenoudergezin
0 alleenwonend
0 alleenstaande woningdeler
0 thuiswonende
0 overig
- 2.03 Bent u kostwinner? (D.w.z. levert u de grootste bijdrage in het inkomen van uw huishouden?)
0 ja
0 nee
- 2.04 Draagt u de zorg voor kinderen onder de 12 jaar?
0 ja, aantal
0 nee
- 2.05 Kunt u een beschrijving geven van hoe een doordeweekse dag er voor u uit ziet?
- 2.06 Waarmee brengt u (verder) uw tijd door? (Instructie: denk hierbij aan hobby's, klussen, zorg voor derden en dergelijke)
- 2.07 Wat vindt u daarbij belangrijk/leuk om te doen?
- 2.08 Van welke zaken zegt u: daar ben ik goed in/dat kan ik goed?
- 2.09 Welke voordelen ondervindt u van uw huidige situatie?
- 2.10 Welke nadelen ondervindt u van uw huidige situatie?

- 2.11 Bent u tevreden met hoe uw leven er nu uit ziet?
 0 ja, want
 0 gedeeltelijk, want
 0 nee, omdat
- 2.12 Wat zijn volgens u op dit moment de belangrijkste problemen waar u/ uw gezin mee te maken hebt?
- 2.13 In welk opzicht belemmeren die problemen uw dagelijks leven in het algemeen en uw deelname aan de maatschappij in het bijzonder?
- 2.14 Op welke manier(en) zijn die problemen volgens u op te lossen?
- 2.15 Wat of wie hebt u daarvoor nodig/zou u daarbij kunnen helpen of steunen?
- 2.16 Hebt u in verband hiermee wel eens contact gehad met één of meerdere instanties?
 0 ja, namelijk met (laat indien mogelijk ook de naam van de betrokken contactpersoon of personen noemen)
 0 nee (ga naar 2.18)
- 2.17 Wat zijn uw ervaringen tot nu toe met die instantie(s)? Wat gaat goed? Wat gaat minder goed? Wat zou u anders willen?
- 2.18 Zou u in vervolg op dit interview en samen met mij willen nagaan op welke manier de hier genoemde onderwerpen aan te pakken zijn?
 0 nee
 0 ja, en dan wil ik graag
 (maak hiervoor afspraken; bijvoorbeeld voor een vervolgesprek hierover en vraag in voorkomende gevallen ook om toestemming om met de genoemde instanties/personen contact hierover op te nemen)

3 De wijk, sociale contacten en maatschappelijke deelname en ontspanning

- 3.01 U woont in Hoe lang woont u hier al? jaar.
- 3.02 Wat betekent voor u het wonen in deze wijk? Wat vindt u er goed aan?
- 3.03 Wat zijn voor u de minder goede kanten ervan?
- 3.04 Wat zou u veranderd willen zien?
- 3.05 Hoe zou dat volgens u kunnen; wat moet er dan gebeuren?
- 3.06 Wat kunt daar zelf aan bijdragen?
- 3.07 Wat hebt u daarvoor nodig?
- 3.08 Zou u in vervolg op dit interview en samen met mij willen nagaan op welke manier de hier genoemde onderwerpen aan te pakken zijn?
0 nee
0 ja, en dan wil ik graag
(maak hiervoor afspraken; bijvoorbeeld voor een vervolgesprek hierover)
- 3.09 Kent u mensen die betaald werk hebben?
0 meer dan 10
0 5 tot 10
0 minder dan 5
0 nee (ga naar 3.12)
- 3.10 Hoe denkt u dat het komt dat zij betaald werk hebben?
- 3.11 Praat u wel eens met hen over de dingen die u en hen bezighouden?
0 nooit
0 minder dan éénmaal per week
0 vaker dan éénmaal per week
0 vrijwel dagelijks

- 3.12 Kent u mensen die werkloos zijn?
 0 meer dan 10
 0 5 tot 10
 0 minder dan 5
 0 nee (ga naar 3.15)
- 3.13 Hebt u enig idee hoe het komt dat ze werkloos zijn?
- 3.14 Praat u wel eens met hen over de dingen die u en hen bezig houden?
 0 nooit
 0 minder dan éénmaal per week
 0 vaker dan éénmaal per week
 0 vrijwel dagelijks
- 3.15 Hoe waardeert u in het algemeen de omvang en de kwaliteit van uw sociale contacten (contacten met familie, vrienden en kennissen, buurtgenoten). Voelt u zich bijvoorbeeld voldoende door hen gesteund?
 0 ik heb geen sociale contacten, omdat
 0 kan beter, want
 0 daar ben ik tevreden over, want.....
- 3.16 Welke activiteiten bieden u ontspanningen?
- 3.17 Vindt u voldoende gelegenheid om deze activiteiten uit te voeren?
 0 ja
 0 nee
- 3.18 Wat gaat daarbij goed?
- 3.19 Wat gaat minder goed?
- 3.20 Wat zou u anders willen?
- 3.21 Bent u lid van een sportvereniging, hobbyvereniging of een andere soort vereniging?
 0 ja, namelijk van.....
 0 nee, waarom niet?

- 3.22 Maakt u in verband hiermee wel eens gebruik van de '-pas'/ declaratiefonds of een ander soort sociaal fonds?
 0 nee
 0 ja
- 3.23 Wat zijn voor u de positieve kanten van die pas/dat fonds?
 3.24 Welke negatieve kanten kleven daaraan?
- 3.25 Wat zou u aan de pas/het fonds willen veranderen?
- 3.26 Zou u in vervolg op dit interview en samen met mij willen nagaan op welke manier de hier genoemde onderwerpen aan te pakken zijn?
 0 nee
 0 ja, en dan wil ik graag (maak hiervoor afspraken; bijvoorbeeld voor een vervolgesprek hierover)

4 De toekomst

- 4.01 Stel dat u kon kiezen, hoe zou u willen dat uw leven er over één à twee jaar uit ziet?
- 4.02 Hebt u een idee hoe dat te bereiken zou zijn, wat daar voor nodig is? Wat zou er dan moeten veranderen?
- 4.03 Wat kunt u daar zelf aan bijdragen?
- 4.04 Wie zou u daarbij kunnen steunen?
 0 partner, kinderen
 0 familie
 0 vrienden, kennissen
 0 medewerkers van (wijk)instellingen, namelijk:
 0 anderen, namelijk.....
- 4.05 Op wat voor manier zouden zij u kunnen steunen?
- 4.06 Bent u op een andere manier wel eens met uw toekomst bezig?
 0 ja, namelijk
 0 nee, want (ga naar 5.01)

4.07 Praat u daar wel eens met iemand over?

0 ja

0 nee (ga naar 4.09)

4.08 Met wie praat u daar dan over?

0 partner/gezinsleden

0 familie/vrienden

0 (wijk)instellingsmedewerker, namelijk

0 anderen, namelijk.....

4.09 Waarom praat u daar niet over?

5 Opleiding en cursussen

5.01 Wat is de hoogste opleiding die u gevolgd heeft?

Diploma

0 geen onderwijs

0 alleen lager onderwijs

0 lager beroepsonderwijs

ja/nee

0 MAVO/MULO

ja/nee

0 MBO

ja/nee

0 HAVO/MMS

ja/nee

0 Atheneum/gymnasium/hbs

ja/nee

0 HBO of wetensch. Onderwijs

ja/nee

0 overige, n.l.

ja/nee

5.02 Indien de opleiding niet is afgemaakt, wat is daarvan dan de reden?

5.03 Volgt u momenteel een cursus?

0 ja

0 nee (ga naar 5.05)

5.04 Welke cursus volgt u nu?

a.

b.

- 5.05 Wilt u in de nabije toekomst een cursus gaan volgen?
 0 nee
 0 ja, namelijk
- 5.06 Hebt u in het verleden wel eens een cursus gevolgd?
 0 ja
 0 nee (ga naar 5.09)
- 5.07 Welke cursus was dat?
 a.....
 b.....
 c.....
- 5.08 Indien u één of meer van die cursussen niet heeft afgemaakt, wat waren daar dan de redenen voor?
- 5.09 Wat zijn uw verdere ervaringen met de eerder genoemde opleiding en/of cursus(sen) en hoe zijn die ervaringen volgens u te benutten voor het verbeteren van uw huidige situatie (maatschappelijke participatie)?
- 5.10 Wat hebt u daarvoor nodig?
- 5.11 Zou u in vervolg op dit interview en samen met mij willen nagaan op welke manier de hier genoemde onderwerpen aan te pakken zijn?
 0 nee
 0 ja, en dan wil ik graag
 (maak hiervoor afspraken; bijvoorbeeld voor een vervolgesprek hierover)

6 Zoeken naar betaald werk

- 6.01 Verricht u momenteel betaald werk?
 0 ja, voor uur per week (ga naar 6.04)
 0 nee

- 6.02 Hoe lang hebt u geen betaald werk meer?
 minder dan 1 jaar
 tussen 1 en 2 jaar
 tussen 2 en 3 jaar
 tussen 3 en 4 jaar
 tussen 4 en 5 jaar
 langer dan 5 jaar
 nooit gehad
- 6.03 Waardoor werd u werkloos?
 schoolverlater
 reorganisatie/faillissement
 sollicitatieplichtige alleenstaande moeder (jongste kind is ouder dan 5 jaar)
 geheel of gedeeltelijk arbeidsgeschikt na herkeuring WAO
 arbeidsconflict
 zelf ontslag genomen
 anders, namelijk
- 6.04 Staat u ingeschreven bij het Arbeidsbureau?
 ja
 nee (ga naar 6.08)
- 6.05 Waarom staat u ingeschreven?
- 6.06 Voor welk(e) beroep(en) staat u ingeschreven bij het arbeidsbureau?
 a.....
 b.....
 weet ik niet
- 6.07 Vindt u dat het arbeidsbureau voldoende aandacht aan u besteedt?
 ja, want
 nee, omdat
- 6.08 Hebt u in **het afgelopen jaar** nog naar betaald werk gezocht?
 ja
 nee

- 6.09 Bent u momenteel op zoek naar betaald werk?
 0 nee
 0 ja, namelijk naar (ga naar 6.12)
- 6.10 Waarom zoekt u niet meer; welke belemmeringen ervaart u bij het zoeken naar werk?
- 6.11 Zou u wel betaald werk willen?
 0 ja, want
 0 nee, omdat (ga naar 6.17)
- 6.12 Hoeveel uur bent u per week beschikbaar voor betaald werk?
 0 minder dan 10 uur
 0 10 tot 20 uur
 0 20 tot 30 uur
 0 30 tot 40 uur
- 6.13 Even terug vroeg ik u mij een aantal zaken te noemen waar u goed in bent. Op welke manieren zijn die zaken volgens u te benutten voor bijvoorbeeld het vinden van betaald werk? (NB: herhaal voor de duidelijkheid het gegeven antwoord bij vraag 2.08)
- 6.14 Wat hebt u daarvoor nodig/wat moet er dan gebeuren?
- 6.15 Kent u werkgevers bij wie u eventueel een kans maakt?
 0 ja
 0 nee (ga naar 6.17)
- 6.16 Om welk soort werk gaat het dan?
- 6.17 Stel dat u kon kiezen, welk soort werk zou u dan heel graag willen doen? (Instructie: Dit hoeft niet noodzakelijk het zelfde te zijn als het werk wat de deelnemer eventueel concreet zoekt).
 a.....
 b.....
- 6.18 Welke belemmeringen ervaart u daarbij?
- 6.19 Wat hebt u volgens uzelf nodig om die belemmeringen op te lossen?

- 6.20 Zou u in vervolg op dit interview en samen met mij willen nagaan op welke manier de hier genoemde onderwerpen aan te pakken zijn?
0 nee
0 ja, en dan wil ik graag
(maak hiervoor afspraken; bijvoorbeeld voor een vervolgesprek hierover)

7 Vrijwilligerswerk

- 7.01 Doet u aan vrijwilligerswerk?
0 ja, namelijk als (werkzaamheden)
bij
aantal uur per week uur
0 nee (ga naar 7.03)
- 7.02 Wat betekent dit werk voor u?
(ga naar 7.07)
- 7.03 Zou u als vrijwilliger aan de slag willen?
0 ja, namelijk
als.....
bij.....
0 nee (ga naar 7.07; indien het antwoord op die vraag en vraag 7.08 alsnog leidt tot een oriëntatie op vrijwilligerswerk gaat u terug naar 7.04 en vandaar via .05 en .06 naar 7.09. Blijft de deelnemer daarentegen negatief sluit dan het interview af volgens de richtlijn aan het eind van de vragenlijst)
- 7.04 Wat zou het doen van vrijwilligerswerk voor uzelf betekenen/welke invloed zou dit hebben op uw huidige situatie?
- 7.05 Hoeveel uur bent u per week beschikbaar voor vrijwilligerswerk
0 max. 4 uur
0 4 tot 8 uur
0 8 tot 20 uur
0 20 tot 40 uur

- 7.06 Even terug vroeg ik u mij een aantal zaken te noemen waar u goed in bent. Op welke manieren zijn die zaken volgens u te benutten voor bijvoorbeeld het vinden van vrijwilligerswerk? (NB: herhaal voor de duidelijkheid het gegeven antwoord bij vraag 2.08)
- 7.07 Welke belemmeringen komt u voor het doen van vrijwilligerswerk tegen?
- 7.08 Op welke manier zijn die belemmeringen volgens u op te heffen?
- 7.09 Zou u in vervolg op dit interview en samen met mij willen nagaan op welke manier de hier genoemde onderwerpen aan te pakken zijn?
0 nee
0 ja, en dan wil ik graag
(maak hiervoor afspraken, bijvoorbeeld voor een vervolgesprek)

Sluit het interview af en benadruk nogmaals het vertrouwelijke karakter ervan. Vat uw eerste indrukken samen en bevestig de gemaakte afspraken over eventuele vormen van ondersteuning. Indien er geen concrete afspraken gemaakt zijn, vraag dan of de deelnemer prijs stelt op een tweede gesprek met u of openstaat voor een mogelijk aanbod uwerzijds wanneer daar sprake van is.

EIGEN ACTIEPLAN (model)

Dit is het *eigen actieplan* van:

Naam:

Adres:

Telefoon:

Mijn doel is om:

.....
.....
.....
.....

Dit doel wil ik bereiken door:

.....
.....
.....
.....

Daarvoor is nodig dat:

.....
.....
.....

Mijn eerste stap bestaat uit:

.....
.....
.....
.....
.....

Overige afspraken zijn:

.....
.....
.....
.....
.....

Plaats:

Datum:

Handtekening deelnemer:

.....

Naam activeerder

.....

Handtekening activeerder

.....

Colofon

| | |
|-----------------|----------------------------------|
| auteur | Rob Lammerts |
| lokale redactie | Wilma Schakenraad |
| omslag | Korteweg Communicatie, Eindhoven |
| drukwerk | Regeer en Reijnen, Tilburg |
| uitgave | Verwey-Jonker Instituut |

De publicatie

De publicatie kan besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

Bestellen per fax of per e-mail kan ook: Verwey-Jonker Instituut, Kromme Nieuwegracht 6, 3512 HG Utrecht, telefax 030-2300683, e-mail secre@verwey-jonker.nl onder vermelding van 'Samen actief', uw naam, factuuradres en afleveradres.

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2003, derde druk

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.

ISBN 90-5830-126-5

Het voorkomen en tegengaan van uitsluiting en isolement van mensen met een uitkering staat volop in de belangstelling. Activering tot deelname aan het maatschappelijk leven wordt daarin gezien als een belangrijk instrument, met name voor mensen met een niet of nauwelijks overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt. Het daadwerkelijk bereiken van en aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van die mensen is een eerste vereiste. Het Verwey-Jonker Instituut heeft een onconventionele methode ontwikkeld voor activering van baanlozen.

'Samen actief' biedt bijstandsconsulenten en welzijnswerkers die betrokken zijn bij de activering van langdurig baanlozen een in de praktijk ontwikkelde en getoetste aanpak: de methode 'Activerend Interview'. Deze methode heeft haar bruikbaarheid in verschillende proefprojecten bewezen. De activering bestaat uit drie stappen: het benaderen van potentiële deelnemers, het interview en het beiden van ondersteuning in de vervolgtrajecten van deelnemers. Uitgangspunten en randvoorwaarden voor een goed gebruik van de methode worden zorgvuldig beschreven.

Ook het instrumentarium, zoals een vragenlijst en een model van een actieplan, is opgenomen. Dit alles maakt het boek tot een gedegen en praktische handleiding. Baanlozen kunnen met behulp van deze methode weer een nieuw perspectief verwerven op maatschappelijke participatie.