

Anders toeleiden naar werk

Van Dooren, G. & Struyven, L. 2010. *Anders toeleiden naar werk. De effectiviteit van het vindplaatsgericht werken bij de activering van moeilijk bereikbare werkzoekenden in Antwerpen*. Leuven: HIVA – K.U.Leuven.

Ondanks de sluitende aanpak en de activeringsplicht voor de meeste werkzoekenden glippen er toch werkzoekenden door de mazen van het net omdat zij moeilijk te bereiken zijn door de VDAB. Zij zijn niet alleen moeilijk te bereiken, maar ook moeilijk in begeleiding te houden. In het beleidsjargon spreekt men van 'moeilijk bereikbare' werkzoekenden. Vaak worden ze ook gekenmerkt door meerdere achterstandsfactoren. Het zogenaamde 'sluitende maatpak' dat het beleid nu hoog in het vaandel voert, blijkt voor deze moeilijk bereikbare werkzoekenden niet goed te passen. Misschien omdat het nog te veel weg heeft van massaconfectie? Deze groep heeft bovendien nood aan meer dan een kleermaker alleen. Het is een groep die vaak 'moeilijk of (nog) niet bemiddelbaar' is vanwege de cumulatie van problemen op verschillende levensdomeinen. Het inzetten van de methodiek van het 'vindplaatsgericht werken' is een mogelijk spoor om deze moeilijk bereikbare werkzoekenden toe te leiden naar de diensten van de VDAB en uiteindelijk naar werk. Dit is een grote beleidsuitdaging omdat dit een diepgaande samenwerking vergt tussen de verschillende betrokken beleidsdomeinen. In opdracht van de VDAB en de beleidsgroep Werkwinkels Antwerpen, brachten we de bevindingen en lessen voor Antwerpen nader in kaart.

2007 was de eerste in een reeks van initiatieven waarbij de methode van het 'vindplaatsgericht werken' werd ingezet om 'moeilijk bereikbare werkzoekenden' te bereiken en toe te leiden naar de arbeidsmarkt. Deze methodiek wordt al langer toegepast in domeinen zoals het maatschappelijk werk, welzijnswerk, de jeugdzorg en de geestelijke gezondheidszorg. Het gebruik ervan door een publieke arbeidsbemiddelaar is echter nieuw. Het doel van dit onderzoek was een beter inzicht te verkrijgen in het gebruik van de methodiek van het vindplaatsgericht werken in Antwerpen. Daar wordt deze gehanteerd om moeilijk bereikbare werkzoekenden toe te leiden naar de dienstverlening van de VDAB en finaal naar tewerkstelling. Het onderzoek belicht de initiatieven, het profiel van de toeleider, de effectiviteit van de uitvoering en de aansturing of regie. De belangrijkste conclusie is de nood aan een echt integrale aanpak op maat, gecoördineerd op stedelijk niveau over de grenzen van de beleidsdomeinen heen.

Op onderzoek in Antwerpen

Tijdens de actie 'VDAB komt naar je toe' belden medewerkers van VDAB Antwerpen aan bij 5 000 bewoners van Antwerpse wijken met een hoge concentratie aan werklozen, om hen persoonlijk uit te nodigen op een jobbeurs in hun wijk. Deze actie eind

Methodologie

We maakten gebruik van kwalitatieve dataverzamelingstechnieken waarbij we ons gebaseerd hebben op de werkwijze van 'theoretical sampling'.

Tabel 1.

Typering vindplaatsgericht werken in Antwerpen

	Aanbod binnen de eigen werking	Aanbod in het milieu van de doelgroep
Standaard aanbod	Type 1 Klassieke infosessie in de Werkwinkel	Type 2 Huis-aan-huis actie om aanbod bekend te maken; flyers uitdelen op culturele activiteiten.
Aangepast aanbod	Type 3 Spreekuur voor vindplaatsgericht toeleider in de Werkwinkel; Jongerenwerkwinkel	Type 4 Ondersteuning, begeleiding, opvolging op de vindplaats, bij een alloctonenfederatie, ...

Het verzamelen van materiaal wordt dan beëindigd wanneer er 'theoretische saturatie' optreedt, dit is wanneer verdere dataverzameling en analyse geen substantiële verandering meer aanbrengt in de beleidstheorie. Er werden 17 semigestructureerde face-to-face diepte interviews afgenomen bij project- en organisatieverantwoordelijken, stakeholders, vindplaatsgerichte toeleiders en enkele 'moeilijk bereikbare' (maar uiteindelijk toch bereikte) werkzoekenden uit het Antwerpse werkveld van stedelijke diensten, VDAB, lokale organisaties en vzw's. Deze personen werden geselecteerd in samenspraak met de VDAB. De interviews werden aangevuld met deskresearch, een verkenning van inspirerende buitenlandse initiatieven, een studiebezoek aan een dergelijk initiatief in Amsterdam en een focusgroep met vindplaatsgerichte toeleiders.

Vindplaatsgericht werken

Het vindplaatsgericht werken staat ook gekend onder de noemer 'outreaching' werken: *"het actief naar buiten treden, op een proactieve manier contact leggen met mensen die wellicht hulp behoeven maar die zelf niet om hulp vragen of geen (adequate) hulp krijgen"* (Van Doorn et al., 2008). Het gaat dus om een methodiek voor een specifieke doelgroep. Stilaan begint deze methodiek haar intrede te doen in de sector van de arbeidsbemiddeling. We vonden voorbeelden in de Verenigde Staten, Australië, het Verenigd Koninkrijk en Nederland. De Antwerpse situatie waarbij een publieke arbeidsbemiddelaar deze methodiek gebruikt is echter vrij uniek, ook in andere landen. In

ons land verdwijnen werkzoekenden ook minder snel in de bijstand, gezien de (meestal) onbeperkte werkloosheidsduur. In de Antwerpse context is het doel het verlagen van drempels voor moeilijk bereikbare werkzoekenden naar het mainstream aanbod bij VDAB: het toeleiden naar de Werkwinkel, trajectbegeleiding, opleiding en uiteindelijk naar tewerkstelling. Het accent ligt daarom op vindplaatsgericht *toeleiden*. Naast het bereiken van de doelgroep en de toegang tot het standaard-aanbod vergemakkelijken kan men met de vindplaatsgerichte methodiek ook inspelen op het probleem van een onaangepast aanbod (Dogan et al., 2000; Castermans, 2004). Door middel van vindplaatsgericht werken kan men het aanbod van een organisatie binnen brengen in de leefwereld van de doelgroep en het aanbod aanpassen aan de doelgroep (Dewaele, 2009). Dit stond onder meer voorop bij de experimenten in het kader van het Jeugdwerkplan (Van Parys & Struyven, 2010a en 2010b). Conceptueel kunnen we vier types van vindplaatsgericht werken onderscheiden naargelang van het type aanbod en de locatie waar dit aanbod gedaan wordt (Castermans, 2004; Dewaele, 2009). We bekeken hoe men in Antwerpen aan de slag gaat met deze methodiek en illustreren in tabel 1 een aantal voorbeelden.

VDAB Antwerpen ondernam zelf een aantal vindplaatsgerichte acties (type 2), zoals het verstrekken van informatie en het uitdelen van flyers op jobbeurzen, lokale buurt- en wijkthappenings en het organiseren van infosessies voor nieuwe bewoners van het district Antwerpen. Voor deze activiteiten wordt, zowel op initiatief van de VDAB als op vraag van andere organisaties, samengewerkt met

stakeholders. Voor acties met een aangepast aanbod (types 3 en 4) heeft de VDAB binnen haar werking (tot nog toe) geen eigen team van vindplaatsgerichte toeleiders. Hiervoor zijn formele partnerschappen afgesloten met organisaties die dichterbij de doelgroep staan zoals alloctonenfederaties, een sociaal uitzendkantoor voor jongeren, een vzw actief in de sector van opleiding en werkervaring. De toeleiders worden daarbij ingeschakeld vanuit de werking van de partnerorganisaties zelf maar krijgen ondersteuning en opvolging van de 'toeleidingscoördinator' van VDAB. Uit de inventarisatie van initiatieven die we maakten, blijkt dat er toeleiders op heel wat beleidsdomeinen actief zijn: werk, welzijn, veiligheid, onderwijs en inburgering. Ten tweede blijkt dat de uitvoering, de aansturing ('regie') en de financiering voor eenzelfde initiatief telkens bij een verschillende instantie gelegen kan zijn. Dit maakt 'duidelijk' hoe gecompliceerd het Antwerpse toeleidingslandschap in elkaar zit.

Het toeleidingsproces

De 'vindplaatsgericht toeleider' gaat over het algemeen te werk volgens zes stappen. Dit toeleidingsproces is echter niet strikt lineair aangezien elke cliënt een eigen unieke combinatie van problemen heeft en terugval mogelijk is.

De toeleider begint met het *identificeren en zich eigen maken van vindplaatsen*. De toeleider moet weten waar de doelgroep zich ophoudt, wanneer de doelgroep zich daar bevindt en waar en wanneer het gepast is toenadering te zoeken. De toeleider maakt zich aanspreekbaar: de doelgroep kent zijn jobfunctie en haar contouren. Het is niet alleen van belang dat de vindplaatsgericht toeleider weet waar hij zijn doelgroep moet vinden, het omgekeerde is ook van belang. Een eigen lokaal is bovendien goed om individuele contacten in alle privacy te kunnen laten plaatsvinden. Mogelijke grootstedelijke vindplaatsen zijn fysieke vindplaatsen: locaties waar de doelgroep in zijn dagelijkse bezigheden en vrijetijdsbesteding komt zoals pleintjes, gebedsplaatsen, sportclubs; bij de doelgroep thuis; of op activiteiten, evenementen en infosessies. Daarnaast zijn er de virtuele vindplaatsen zoals fora, sociale netwerksites, nieuwsbrieven en lokale media. Ook netwerken en partnerschappen kunnen beschouwd worden als vindplaats. Deze

kunnen immers resulteren in gerichte doorverwijzingen, adressenbestanden of zelfs vindplaatsen ingebed in een organisatie. Deze laatste kunnen gaan van een prikbord met informatie tot een spreekuur of zitdag voor de vindplaatsgericht toeleider binnen de organisatie.

De tweede stap is de *contactlegging en kennismaking*. De toeleider benadert de doelgroep positief en proactief en werkt aanklappend. Het is de bedoeling een goed beeld te krijgen van de cliënt in zijn geheel: zijn achtergrond en omgeving, zijn competenties en interesses. Er wordt gewerkt aan een vertrouwensrelatie die de hoeksteen vormt van een toeleidingsrelatie.

Deze relatie is belangrijk voor de volgende, vaak zeer intensieve stap: het *aanpakken van de randvoorwaarden* – althans gezien als randvoorwaarden vanuit een arbeidsmarktoptiek. Bij de moeilijk bereikbaren ligt de weg naar werk niet meteen open. Sommigen staan aan de kant van de weg naar werk en hebben enkel een duwtje in de juiste richting nodig. Anderen bevinden zich op een zijweg en moeten eerst nog een aantal hindernissen, op verschillende levensdomeinen, nemen. De toeleider gidst de cliënt door de wirwar van diensten en instanties en gaat mee op stap om een uitkering aan te vragen, een attest te halen, ... 'Empowerend' werken is hierbij van belang aangezien de cliënt na verloop van tijd zijn weg alleen moet vinden.

Nadat de belangrijkste drempels genomen zijn kan de *activering* beginnen. De toeleider geeft de cliënt perspectief en leert de cliënt ook zichzelf in perspectief te stellen; hij oriënteert en sensibiliseert. De toeleider past de verwachtingen die de cliënt heeft over zijn mogelijkheden op de arbeidsmarkt aan aan zijn competenties. Hij maakt de cliënt realistischer, ook wat betreft de verwachtingen van de cliënt ten aanzien van de VDAB, zijn rechten en plichten als werkzoekende. De toeleider wijst de cliënt de weg naar arbeidsbegeleidende diensten, uitzendbureaus en opleidingscentra om de eerste stappen richting werk te zetten.

Na dit proces kan de *warme overdracht* beginnen, de toeleider helpt de cliënt daarbij over de drempel van de Werkwinkel. Door aanwezig te zijn bij de

eerste gesprekken helpt hij mee de basis te leggen voor een vertrouwensrelatie tussen cliënt en Werkwinkelconsulent of trajectbegeleider. De toeleider heeft een brugfunctie: hij bemiddelt bij communicatieproblemen veroorzaakt door de manier van aanpak, taal of cultuurverschillen. Hij kan de consulent helpen een volledig beeld te krijgen van de competenties van de cliënt (bijvoorbeeld werkervaring in het zwarte circuit). De toeleider heeft daarnaast een signaalfunctie: hij kan noden en wensen van de cliënt of bij uitbreiding de doelgroep doorspelen aan de Werkwinkelconsulent en de VDAB. In samenspraak met de Werkwinkelconsulent kan een vindplaatsgericht toeleider een aantal taken op zich nemen bij de begeleiding. Om aan een dergelijke co-begeleiding te doen is een goed contact tussen Werkwinkelconsulent en toeleider cruciaal.

Ten slotte is de *opvolging* zeer belangrijk. De toeleider contacteert de cliënt nog geregeld en blijft een ondersteunende, activerende en motiverende rol spelen. Zo kan hij signalen blijven doorspelen naar de Werkwinkelconsulent.

De moeilijk bereikbare werkzoekenden

De moeilijk bereikbare werkzoekenden kunnen voor VDAB Antwerpen personen zijn die als werkzoekende zijn ingeschreven alsook nog niet/niet meer ingeschreven werkzoekenden. In de praktijk blijkt het vooral te gaan om werkzoekenden die vroeger al eens bereikt werden, dus om 'afhakkers'. Dit correspondeert met het beeld van de moeilijk activeerbare werkzoekenden dat Struyven et al. (2010) schetsten op basis van VDAB gegevensbestanden. Wij gingen door middel van interviews op zoek naar de achterliggende redenen van de moeilijke bereikbaarheid. Deze bleken gedeeltelijk bij de doelgroep zelf te liggen maar ook bij de instanties die hen proberen te bereiken. Bij de doelgroep heerst er allereerst een negatieve beeldvorming van de VDAB en de Werkwinkel. De VDAB wordt nog steeds geassocieerd met een verplichtende en sanctionerende instantie. Velen staan afkerig en wantrouwig ten opzichte van officiële instanties. Ten tweede hebben velen onrealistische verwachtingen. Ze hebben een onrealistisch beeld van de eigen competenties, de arbeidsmarkt, van wat ze

kunnen verwachten van de VDAB, hun rechten en plichten. Ten derde zijn er de 'zelfredzamen'. Zij denken geen hulp nodig te hebben. Ze vertrouwen erop dat ze hun eigen boontjes kunnen doppen en zelf wel een job zullen vinden. Deze 'zelfredzamen' komen vaak terecht in jobs in het zwarte circuit. Ten vierde zijn er de gedesillusioneerden. Zij geloven net niet in de eigen slaagkansen en zullen daarom geen beroep doen op hulp. Ze hebben geen vertrouwen in de toekomst en vertrekken vanuit de veronderstelling dat ze toch geen werk zullen vinden. Een vijfde reden voor moeilijke bereikbaarheid kan gezocht worden bij de randproblemen waarmee velen kampen: een verslavingsproblematiek, problemen met de woning, familiale problemen, problemen met een uitkering, enzovoort. Hierdoor is werk niet steeds een prioriteit en treedt er vaak terugval op bij activering. De redenen kunnen daarnaast ten dele gezocht worden bij de instanties die de doelgroep proberen te bereiken. Meer bepaald bij hun aanbod (lange trajecten en wachttijden, weinig aanbod voor anderstalige hooggeschoolden), aanpak (niet of onvoldoende afgestemd op de leefwereld van jongeren, onaanangepast niveau van informatieoverdracht) en laagdrempeligheid (openingsuren). We kunnen van een moeilijk bereikbare doelgroep spreken maar ook van moeilijk bereikbare instanties (zie ook Van Parys & Struyven, 2010b). Moeilijke bereikbaarheid is een relatief begrip.

Moeilijke bereikbaarheid is slechts een aspect. De doelgroep is ook vaak moeilijk bemiddelbaar. Zo bleek uit eerder onderzoek dat deze groep kampt met meerdere en uiteenlopende hindernissen naar werk, en (nog) niet klaar is om zonder hulp de stap te zetten naar het reguliere arbeidscircuit en dus niet onmiddellijk 'inzetbaar' is (Struyven et al., 2010; Van Parys & Struyven, 2010b). Het is een groep die gekenmerkt wordt door een multiproblematiek: problemen in twee of meer probleemclusters (economische, culturele, normatieve, gezondheids- of psychosociale problemen), complexe problemen die op elkaar ingrijpen en elkaar versterken (Inspectie Werk en Inkomen, 2010). We kunnen kortom spreken van een heterogene groep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en een grote diversiteit aan problemen op verschillende domeinen. Het is een groep die een persoonlijke en integrale aanpak op maat vraagt, over de grenzen van beleidsdomeinen heen.

Effectiviteit meten

Het meten van de effectiviteit van vindplaatsgerichte toeleiding kan via een kwantitatieve en/of kwalitatieve benadering. Wij pleiten voor een combinatie van beide. De meest gebruikte kwantitatieve benadering, het meten van het aantal toeleidingen per jaar, houdt het gevaar in om de kwetsbaarste doelgroepen uit te sluiten, zij vragen immers veel tijd en energie. Bovendien is er geen echte benchmark beschikbaar voor het aantal toeleidingen dat een initiatief jaarlijks moet behalen om als effectief bestempeld te kunnen worden. Kwalitatieve aspecten moeten ook in rekening genomen worden: de intensiteit van begeleiding, de door de cliënt afgelegde weg, het resultaat van de toeleiding en de duurzaamheid ervan. Ook de waardering van diegene waarrond de toeleiding draait, de werkzoekende zelf, is een relevant beoordelingscriterium. Een nauwkeurige registratie van de toeleiding én opvolging van de cliënt, ook na de toeleiding, is noodzakelijk om meer gedifferentieerde resultaten zichtbaar te maken. Deze registratie bleek voor de initiatieven uit de verschillende beleidsdomeinen in Antwerpen nog te weinig en niet gedetailleerd genoeg te gebeuren.

Effectiviteit verbeteren op regieniveau

In Antwerpen blijken er heel wat verschillende beleidsdomeinen actief te zijn op het terrein van vindplaatsgerichte toeleiding naar tewerkstelling. Momenteel is het niet alleen moeilijk een overzicht te krijgen van alle initiatieven, ook de verantwoordelijkheden, vooral wanneer een cliënt bij verschillende organisaties in begeleiding is, zijn onduidelijk verdeeld. De inzet van expertise is hierdoor niet altijd optimaal. Langs de andere kant betekent deze veelheid aan initiatieven evenzovele hechtingspunten voor een overkoepelend stedelijk beleid inzake toeleiding naar tewerkstelling. Onze eerste aanbeveling is dan ook een betere en intensievere samenwerking tussen beleidsdomeinen. Dit brengt ons bij het gebrek aan een echt integrale aanpak. In de praktijk werken de vindplaatsgericht toeleiders wel al integraal, ze nemen naast de arbeidsmarktgerelateerde problemen ook andere problemen op, maar dit moet meer in hun opdracht, in de opzet van initiatieven (zie bijvoorbeeld de W²-trajecten (Steenissen et al., 2008; Sannen et al., 2011)) en in het beleid

weerspiegeld worden. Volgende knelpunten dienen aangepakt. Vooreerst worden de samenwerking en afstemming bemoeilijkt door de privacywetgeving, en dit zowel in de relaties tussen organisaties als tussen organisatie en cliënt. Schaarre middelen kunnen op deze manier niet efficiënt gealloceerd worden over de betrokken instanties heen. Een volgend knelpunt is het feit dat binnen projecten met vindplaatsgerichte toeleiders de financier en de aansturende instantie niet altijd dezelfde zijn. De aansturende instantie heeft dan geen echte invloed op de werkwijze en de resultaten. Het gelijkschakelen van financier en aansturende instantie is dan ook aan te bevelen. Wat de financiering zelf betreft is het een knelpunt dat langetermijn financiering van projecten niet steeds verzekerd kan worden. Toch is dit een belangrijke randvoorwaarde. Initiatieven en vindplaatsgerichte toeleiders moeten voldoende opstarttijd krijgen en de kans krijgen om te groeien, om hun activiteiten en werking aan te passen en om het vertrouwen van de doelgroep te winnen. Door samenwerking en afstemming van de financieringskanalen over de beleidsdomeinen heen, kunnen middelen meer efficiënt worden ingezet (als een investering in een echt integrale aanpak).

Effectiviteit verbeteren op het uitvoerend niveau

Op uitvoerend niveau is er een duidelijke functieafbakening nodig voor de vindplaatsgerichte toeleider waarbij complementariteit met de Werkwinkelconsulent of trajectbegeleider wordt nagestreefd zodat co-begeleiding kan worden opgezet. Ook op het uitvoerende niveau moet een integrale aanpak worden nagestreefd waarbij naast de puur arbeidsmarktgerelateerde barrières (bijvoorbeeld sollicitatievaardigheden) ook de randproblematiek (bijvoorbeeld problemen op vlak van welzijn, behuizing, kinderopvang) wordt aangepakt. Dit vereist een volledig zicht op de problemen van de cliënt en een grondige kennis van het aanbod en de sociale kaart. Voldoende tijd voor deze stap en een goede ondersteuning zijn nodig. Ook het werk- en opleidingsgerelateerde aanbod is zeer uitgebreid. Het gebrek aan een transparant overzicht van dit aanbod is een ander knelpunt. Voor een succesvolle toeleiding is de toeleider niet enkel afhankelijk van een goede kennis van het aanbod maar ook gedeeltelijk van het aanbod zelf. Dit aanbod is niet altijd laagdrempelig

genoeg zowel fysiek (openingsuren, locatie) als op psychologisch vlak (warme overdracht, aanpak op maat). Voor sommige groepen ontbreekt ook een aanbod op maat. Toeleiders hebben vaak een goed zicht op de gebreken in het bestaande aanbod. Daarom valt het aan te bevelen hen meer te betrekken op beleidsniveau. Een laatste belangrijk aandachtspunt is de opvolging. Opvolging vraagt tijd, deze wordt momenteel te weinig genomen door de toeleider of wordt hem te weinig beschikbaar gesteld. Een goede registratie van de opvolging en van de verschillende resultaten van de toeleiding en de duurzaamheid ervan, zijn onmisbaar voor een kwaliteitsvolle begeleiding van de werkzoekende.

Voor de VDAB als arbeidsmarktregisseur is een taak weggelegd om de regie over vindplaatsgerichte toeleiding naar werk op zich te nemen. Dit wordt best een kerntaak voor de regisseur. Voor de uitvoering op het terrein is een lokale aanpak noodzakelijk. Dit kan door op het lokale niveau, dicht bij de doelgroep, samenwerking tussen toeleiders naar werk te stimuleren en initiatieven en werkingen op elkaar af te stemmen. Dit pleit andere instanties echter niet vrij van betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Het toeleiden van moeilijk bereikbare werkzoekenden naar tewerkstelling brengt immers positieve externaliteiten met zich mee: minder uitkeringen, een verhoogd veiligheidsgevoel, een verhoogd welzijn van de werkzoekende en zijn omgeving, enzovoort. Daarenboven heeft elk individu volgens de sociale grondrechten in artikel 23 van de Belgische Grondwet recht op arbeid. Om dit te garanderen ligt de sleutel bij samenwerking en een echte integrale aanpak. De stad Antwerpen speelt hierbij een cruciale rol want het is pas door een overkoepelende regie over de verschillende beleidsdomeinen heen, dat de VDAB als arbeidsmarktregisseur zijn rol optimaal kan vervullen. Het recente samenwerkingsakkoord van de stad met het OCMW en de VDAB is dan ook een goed vertrekpunt. Een echte integrale aanpak van de doelgroep en zijn problemen is een belangrijke succesvoorwaarde voor een geslaagde toeleiding naar werk, samen met het anders toeleiden naar werk.

Greet Van Dooren

Ludo Struyven

HIVA – Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving

Bibliografie

- Castermans, E. 2004. Vindplaatsgericht werken. Alle FAQ's op een rijtje. *Krax, vakblad van het jeugdwerk*, 4(3).
- Dewaele, C. 2009. Outreachend werken: straathoekwerk wijst de weg. *POW Alert*, 35(2).
- Dogan, G., Van Dijke, A. & Terpstra, L. 2000. *Wie zijn er 'moeilijk bereikbaar'? Aanknopingspunten voor ondersteuning en begeleiding van 'moeilijk bereikbare' gezinnen en jongeren*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- Inspectie Werk en Inkomen. 2010. *Maatwerk bij meervoudigheid. Domein overschrijdende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek*. Nederland: Inspectie Werk en Inkomen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Sannen, L., Driessens, K. & Verboren, A. 2011. *Werk & Welzijn verankerd. Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede*. Brussel: VDAB.
- Steenssens, K., Sannen, L., Ory, G. & Nicaise, I. 2008. *W?: Werk- en Welzijnstrajecten op maat. Een totaalconcept*. Leuven: HIVA-K.U.Leuven.
- Struyven, L. & Heylen, V. 2010. Zachte kenmerken van werkzoekenden als drempel voor activering. *Over.Werk*, 20(2), 90-95.
- Struyven L., Heylen V. & Van Hemel L. 2010. *De (nog) niet bemiddelbaren: een verloren groep op de Antwerpse arbeidsmarkt?* Leuven: HIVA-K.U.Leuven.
- Van Doorn, L., van Etten, Y. & Gademan, M. 2008. *Outreachend werken. Handboek voor de werkers in de eerste lijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Van Parys, L. & Struyven, L. 2010a. 'Een toenaderend activeringsbeleid voor moeilijk bereikbare jongeren'. *Over.Werk*, 20(2), 84-89.
- Van Parys, L. & Struyven, L. 2010b. *Ongepaste vraag of ongepast aanbod? Eindrapport evaluatieonderzoek 'experimenten moeilijk bereikbaren in het kader van het Jeugdwerkplan'*, Leuven: HIVA-K.U.Leuven.