

Vallen, opstaan en weer doorgaan? De weg naar de arbeidsmarkt van jongeren in een NEET-situatie vanuit een begeleidersperspectief

Pieter-Jan De Graeve, Sarah Vansteenkiste, Nele De Cuyper, Jasper Delva

Vallen, opstaan en weer doorgaan? De weg naar de arbeidsmarkt van jongeren in een NEET-situatie vanuit een begeleidersperspectief

Pieter-Jan De Graeve ^a

Sarah Vansteenkiste ^a

Nele De Cuyper ^b

Jasper Delva ^a

^a Steunpunt Werk, KU Leuven

^b Onderzoekseenheid Arbeids- en Organisationspsychologie en Levenslang Leren, KU Leuven

ISBN: 9789088731419

De Graeve, P.-J., Vansteenkiste, S., De Cuyper, N., & Delva, J. (2024). *Vallen, opstaan en weer doorgaan? De weg naar de arbeidsmarkt van jongeren in een NEET-situatie vanuit een begeleidersperspectief* (Werk.Rapport 2024 nr. 1). Leuven: Steunpunt Werk.

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Data en methodologie.....	7
3	Jongeren en de arbeidsmarkt.....	8
3.1	Jongeren hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt: Randvoorwaarden	9
3.2	De arbeidsmarkt heeft een grote afstand tot de jongeren: Complexiteit, veeleisendheid en discriminatie	10
3.3	Wederzijdse afstand.....	14
4	Afstand tot welke arbeidsmarkt? Relatieve afstand	16
4.1	Sociale economie.....	16
4.2	Reguliere arbeidsmarkt - interimarbeid.....	17
4.3	Reguliere arbeidsmarkt - vaste contracten	19
4.4	Informele economie	20
5	Activeringsproces	21
5.1	Vertrouwen tussen de begeleider en de jongere.....	22
5.1.1	Uitingen van vertrouwen naar de begeleider	22
5.1.2	Uitingen van vertrouwen naar de jongere	24
5.2	Kenmerken van het activeringsproces	29
5.2.1	Vraaggestuurd	29
5.2.2	Breder dan werk.....	30
5.2.3	Maatwerk	30
5.2.4	Non-lineair.....	31
5.2.5	Verhouding vertrouwen tot activeringsproceskenmerken	31
5.3	Fasen van een activeringsproces.....	35
5.3.1	Toeleiding van de jongere naar de begeleider.....	36
5.3.2	Opstart.....	38
5.3.3	Onvervulde randvoorwaarden aanpakken.....	40
5.3.4	Arbeidsbemiddeling	43
5.3.5	Werk vinden	49
5.3.6	Nazorg.....	50
6	Dwarsbomen in het activeringsproces: praktische bezwaren tussen droom en realiteit.....	53
6.1	Het NEET-statuuut: een ongewenst label in gebruik	53
6.2	Woon- en tewerkstellingsplaats: opstap of drempel?	55
6.3	Communicatie: privacy vs. pragmatiek	56
6.4	Vereiste tijd vs. beschikbare tijd	57
7	Conclusie	61

7.1	Dé jongere in een NEET-situatie bestaat niet.....	61
7.2	Afstand is een wederzijds begrip.....	62
7.3	Dé arbeidsmarkt bestaat niet.....	62
7.4	Vertrouwen is een wederzijds begrip.....	64
7.5	Dé aanpak bestaat niet.....	64
8	Referenties	66

1 Inleiding

Uit diverse studies van het Steunpunt Werk blijkt dat er heel wat **arbeidspotentieel** schuilgaat in de Vlaamse bevolking op arbeidsleeftijd (bijvoorbeeld: Vansteenkiste en Sourbron, 2023; Sourbron en Vansteenkiste, 2022; Vansteenkiste et al., 2019; Vansteenkiste, De Graeve & Sourbron, 2020a, 2020b). Dit arbeidspotentieel omvat personen die werkzaam zijn maar nog niet optimaal ingezet worden, personen die werkloos zijn, en personen in een niet-beroepsactief statuut die mits onder meer sterkere ondersteuning en begeleiding, en het wegwerken van drempels, (op termijn) een betere aansluiting kunnen maken bij de arbeidsmarkt (cf. Vansteenkiste et al., 2019). De beleidsnota Werk & Sociale Economie (2019-2024) haakt in op deze inclusieve benadering van het arbeidspotentieel in de bevolking op arbeidsleeftijd. De nota vestigt immers aandacht op het benutten van alle arbeidspotentieel met een focus op kwetsbare groepen en niet-beroepsactieven, met specifieke aandacht voor langdurig zieken, jongeren in een NEET-situatie, personen in ondertewerkstelling, personen met een arbeidshandicap, personen met een migratieachtergrond en 55-plussers. In dit onderzoek gaan we dieper in op de afstand tot de arbeidsmarkt van een van die groepen, namelijk jongeren in een NEET-situatie.

De **NEET-categorie** omvat jongeren die niet aan het werk zijn en geen onderwijs of opleiding volgen maar hiervoor wel in aanmerking komen (Not in Education, Employment or Training). 6,4% van de Vlaamse 15- tot 29-jarigen behoorde in 2022 tot deze categorie (Penders en Vansteenkiste, 2023). In vergelijking met de totale jongerenpopulatie zijn kwetsbare arbeidsmarktprofielen zoals jongeren geboren buiten de EU-27, jongeren met een arbeidshandicap en kortgeschoolde jongeren oververtegenwoordigd in deze categorie. (Penders & Vansteenkiste, 2023 en 2021; Penders, De Graeve & Vansteenkiste, 2020). De beleidsaandacht voor jongeren in een NEET-situatie vloeit hieruit voort omdat jongeren die tot deze categorie behoren, vaak kwetsbaar blijven (Desseyn & Hoefnagels, 2015; Russell, 2014), ook op langere termijn. Ze hebben een grotere waarschijnlijkheid om in werkloosheid of niet-beroepsactiviteit terecht te komen, zelfs indien ze zijn overgegaan naar een beroepsactieve positie (Ralston, Everington, Feng & Dibben; 2021). Het is dus belangrijk om de afstand tussen jongeren in een NEET-situatie en de arbeidsmarkt te verkleinen.

Om te weten hoe we de **afstand tussen jongeren in een NEET-situatie en de arbeidsmarkt** kunnen verkleinen is het essentieel om te onderzoeken wat afstand tot de arbeidsmarkt juist inhoudt. In bestaand onderzoek wordt deze afstand vaak op een statische manier bepaald door te kijken naar de combinatie van de arbeidsmarktpositie (werkend, werkloos, niet-beroepsactief) en de aan- of afwezigheid van een arbeidswens. Deze statische benadering is bij uitstek geschikt om op een bepaald moment risicogroepen te identificeren en kwantificeren (e.g. Penders & Vansteenkiste, 2023 en 2021; Penders, De Graeve & Vansteenkiste, 2020; Scholiers & Herremans, 2016). Een meer dynamische kijk kan echter inzicht bieden in hoe die afstand tot stand komt en evolueert. Deze afstand kan zich op verschillende manieren uiten: de NEET-categorie is een heterogene groep jongeren naar ervaringen, karakteristieken, noden (Furlong, 2006; Contini, Filandri & Pacelli; 2019) en motieven die variëren in vrijwilligheid of onvrijwilligheid (Simmons & Thompson, 2011; Yates & Payne; 2006). De afstand kan ook anders zijn over de tijd heen, met vaak subtiele verschillen tussen NEET en niet-NEET (Desseyn & Hoefnagels, 2015): af en toe vinden ze wel ergens een job van beperkte omvang, maar het gaat zelden om stabiele tewerkstelling. Afstand tot de arbeidsmarkt neemt dus niet de vorm aan van een ladder, waarbij elke trede omhoog de afstand verkleint en tot een betere arbeidsmarktpositie leidt. Het neemt eerder de vorm aan van een rooster, waarbij jongeren voortdurend dichterbij en verder van de arbeidsmarkt bewegen.

In dit onderzoek verwerven we inzicht in het complexe concept 'afstand tot de arbeidsmarkt' vanuit het perspectief van jongerenbegeleiders. We interviewden hiervoor drieëntwintig begeleiders die jongeren aan de hand van activeringsprocessen ondersteunen om op te schuiven van een niet-beroepsactieve naar een beroepsactieve positie. Eerder onderzoek vestigde reeds de aandacht op de geleefde ervaringen van jongeren in een NEET-situatie (e.g. Desseyn & Hoefnagels, 2015; Russell, 2014) en niet-beroepsactieven (Danneris, 2018) bij de stap naar de arbeidsmarkt. De blik van begeleiders op afstand tot de arbeidsmarkt is tot hiertoe een vergeten lens. Deze lens is wel cruciaal: onderzoek wijst erop dat begeleiders doorslaggevend kunnen zijn voor niet-beroepsactieve personen om de stap naar een beroepsactieve positie te zetten (bijvoorbeeld Danneris, 2018; Danneris & Caswell, 2019; Senghaas, Carolin Freier & Peter Kupka, 2019). Bovendien nemen begeleiders een bijzonder interessante positie in doordat ze zowel met jongeren als met werkgevers een relatie ontwikkelen en onderhouden.

Begeleiders ontwikkelen vooral met jongeren een intensieve relatie doordat ze samen aan de slag gaan in een activeringsproces. Vanuit die hoedanigheid nemen begeleiders diverse rollen op zoals die van arbeidsconsulent, bewaker van rechten en plichten, hulpverlener, vertegenwoordiger en vertrouwenspersoon. Door het proces dat begeleiders met jongeren doorlopen, hebben ze een brede kijk op de situatie van jongeren en de diverse uitdagingen die bij het activeren komen kijken. Ze hebben met andere woorden niet alleen zicht op wat de afstand tot de arbeidsmarkt betekent, maar ook op of en hoe deze verkleind kan worden.

Met werkgevers ontwikkelen begeleiders een relatie voor onder meer het opbouwen van netwerken waarlangs jongeren sneller in een job of stage kunnen terechtkomen en het opzetten van sensibilisering-acties. Hoewel begeleiders in de eerste plaats vertegenwoordigers zijn van de jongere, zijn het ook arbeidsmarktexperts die inzicht hebben in de uitdagingen, kansen en moeilijkheden waarmee werkgevers geconfronteerd worden. Daarnaast hebben begeleiders vanuit hun brugpositie tussen de jongere en werkgever niet alleen zicht op de afstand tot de arbeidsmarkt die de jongere heeft, maar ook in de afstand die vanuit de arbeidsmarkt kan opduiken tegenover de jongere. Begeleiders kunnen vanuit hun positie dus meer inzicht geven in wat afstand tussen de arbeidsmarkt en de jongere betekent en hoe deze kan overbrugd worden.

Dit rapport bestaat uit vijf hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk geven we meer informatie over de methoden die gehanteerd werden bij de dataverzameling en analyse. Vervolgens onderzoeken we in het tweede hoofdstuk de relatie tussen de jongeren en de arbeidsmarkt. De centrale doelstelling hier is om meer inzicht te verwerven in afstand tot de arbeidsmarkt. In het derde hoofdstuk gaan we dieper op het activeringsproces waarin begeleiders de afstand tussen jongeren en de arbeidsmarkt proberen te overbruggen. We verduidelijk hoe de individuele relatie tussen jongeren en begeleiders eruitziet, en lichten de kenmerken en fasen van een activeringsproces toe. Daarna staan we in het vierde hoofdstuk stil bij de spanningsvelden die ontstaan tijdens het activeringsproces tussen de betrokken actoren. In het laatste hoofdstuk formuleren we vijf overkoepelende conclusies met daaraan gekoppeld enkele uitdagingen en aanbevelingen.

Vanuit de begeleidersblik die we in dit rapport bieden, willen we bijdragen tot een beter begrip van afstand tot de arbeidsmarkt. Meer specifiek hopen we begeleiders en relevante organisaties handvaten te bieden bij het ondersteunen van jongeren in activeringsprocessen die complex en onvoorspelbaar zijn. We willen tevens werkgevers, vakbonden en werkgeversorganisaties informeren over de diverse drempels waar jongeren op botsen in de hedendaagse complexe en veeleisende arbeidsmarkt. Tot slot wensen we beleidsmakers te inspireren tot het ondernemen van initiatieven waardoor enerzijds jongeren in een NEET-situatie ondersteund worden om de stap naar werk te zetten, en anderzijds werkgevers geholpen worden om de arbeidsmarkt verder te laten ontwikkelen

tot een plaats waar deze jongeren voldoende kansen en tijd krijgen om te groeien en een duurzame positie te verwerven.

2 Data en methodologie

Context en doelstelling. Deze studie maakt onderdeel uit van het bredere onderzoeksproject ‘**een inclusieve benadering van het arbeidspotentieel van de Vlaamse bevolking**’¹. Via dit project willen we met het Steunpunt Werk inzicht verwerven in de afstand tot de arbeidsmarkt van de bevolking op arbeidsleeftijd en handvaten aanreiken aan beleidsmakers en arbeidsmarktactoren om de toeleiding tot de arbeidsmarkt te verbeteren.

Kwalitatief onderzoek. Centraal staat de **persoonlijke en subjectieve beleving van begeleiders** in het helpen en ondersteunen van kwetsbare jongeren in hun zoektocht naar aansluiting tot de arbeidsmarkt. Deze benadering laat de begeleiders toe in eigen woorden het begeleidingsproces te benoemen en te duiden en geeft deelnemers de ruimte om zelf kwesties te introduceren die zij als relevant beschouwen (Mishler, 1986). Het laat bovendien toe dat deelnemers kunnen reflecteren over de door hen aangehaalde kwestie die bepalend zijn voor het begeleidingsproces zonder dat ze gestuurd of beïnvloed worden door vooraf bepaalde categorieën of veronderstellingen van de onderzoekers (Lee, 1999).

Methode. Om de persoonlijk en subjectieve beleving van begeleiders optimaal ruimte te geven hebben we voor dit onderzoeksrapport gekozen voor **diepte-interviews**. De interviews werden afgenomen tussen oktober 2020 en januari 2021². We hanteerden een semi-gestructureerde vragenlijst zodat het gesprek zich organisch kon ontwikkelen. De **thema’s** die gedurende het interview aan bod kwamen zoomden in op de job van de begeleider (bv. hoe zou je aan een startende begeleider uitleggen wat je job inhoudt?), de invloed van corona (bv. hoe is/wordt je werk beïnvloed door corona?), de afstand tussen de jongere en de arbeidsmarkt (bv. hoe kijk jij naar ‘afstand tot de arbeidsmarkt’ vanuit je job?) en de rol van beleidsmakers (bv. wat zijn voor jou de doelstellingen die gesteld worden vanuit het beleid?). De diepte-interviews hadden een gemiddelde tijdsduur van 79 minuten, waarbij het kortste interview 40 minuten en het langste interview 100 minuten duurde.

Steekproef. In totaal werden **drieëntwintig** diepte-interviews afgenomen met jongerenbegeleiders. Respondenten werden geworven op basis van een doelgerichte steekproef gecombineerd met een sneeuwbalsteekproef. Ten eerste schreven we personen aan die vanuit hun actieve professionele functie jongeren begeleiden naar de arbeidsmarkt. Ten tweede vroegen we aan deze personen om ons op basis van hun netwerk in contact te brengen met andere jongerenbegeleiders. Naast het criterium dat respondenten jongeren moesten begeleiden richting de arbeidsmarkt, streefden we naar geografische spreiding in Vlaanderen en diversiteit in de organisaties. De respondenten in de steekproef voeren verschillende functies uit (o.m. arbeidsconsulenten, jobcoaches) maar het begeleiden van jongeren van een niet-beroepsactieve naar een beroepsactieve positie op de arbeidsmarkt staat telkens centraal in het takenpakket. Wat betreft de geografische spreiding zijn

¹ Dit onderzoeksproject werd opgestart in het vorige Steunpunt Werk (2016-2020) en wordt gecontinueerd in het nieuwe Steunpunt Werk (2021-2025). In juni 2020 werd het onderzoeksproject goedgekeurd door de Sociaal Maatschappelijke Ethische Commissie van de KU Leuven.

² De interviews bestonden uit drie delen: (1) het informeren over en verwerven van de informed consent, (2) de vragenlijst, (3) afronding van het interview waarbij de respondent geïnformeerd werd over het verdere verloop van het onderzoek, de ervaringen over het interview kon delen, onbehandelde topics kon introduceren en bespreken, en de contactgegevens van de interviewers kreeg om toevoegingen of verduidelijkingen te bezorgen.

respectievelijk vijftien en acht respondenten werkzaam in een centrumstad en ruraal gebied, verspreid over zeven verschillende Vlaamse steden. Tien begeleiders zijn actief bij publieke dienstverleningen (o.m. VDAB, OCMW), dertien begeleiders bij een vereniging zonder winstoogmerk (o.m. vzw Jong, Groep Intro vzw).

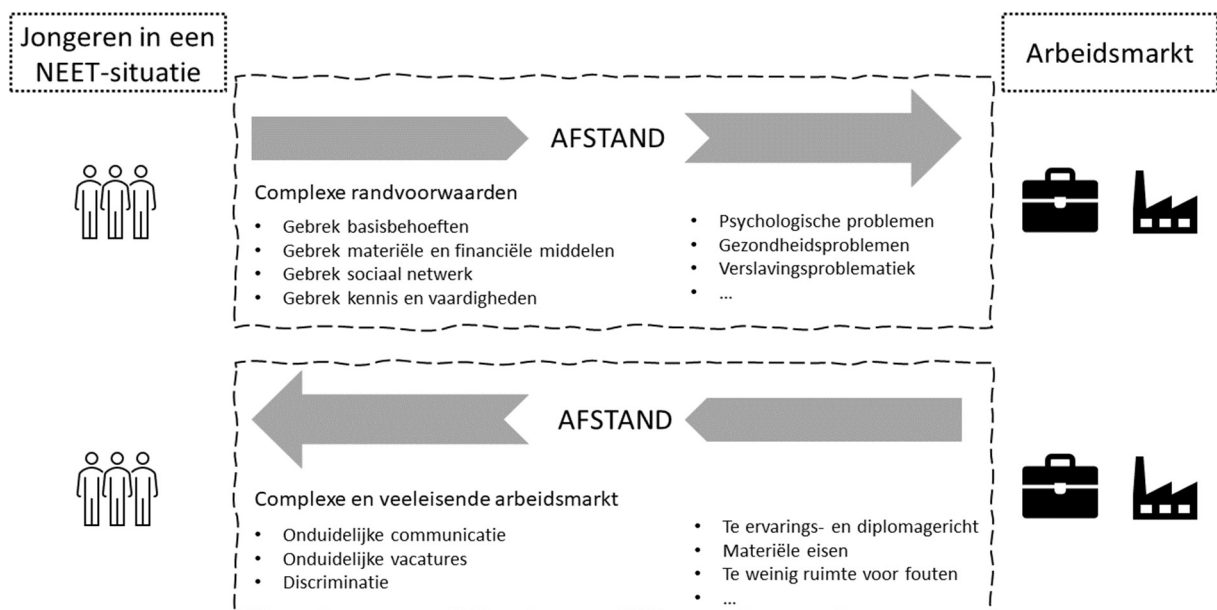
Procedure. Door de restricties van de corona-pandemie werden de interviews **online** afgenomen via online-vergadertools als Teams en Zoom. De deelnemers werden door de interviewers gewezen op deze uitzonderlijke omstandigheden en op hun gemak gesteld zodat het interview in zo optimaal mogelijk toestand kon verlopen. De audio van de interviews werden opgenomen en vervolgens getranscribeerd. De data werd gepseudonimiseerd door de naam van de respondent te vervangen en zowel de organisatie waar de respondent werkzaam is als geografische informatie te verwijderen.

Analyses. De data hebben we in verschillende cycli systematisch en onafhankelijk van elkaar gecodeerd en geanalyseerd. In een eerste fase codeerden twee onderzoekers elk vijf verschillende interviews. De initiële codes werden besproken, vergeleken en op elkaar afgestemd. Vervolgens hebben we de andere interviews op een gelijkaardige manier aangepakt en verwerkt. Na een eerste coderingsfase van alle interviews bespraken en verifieerden we de analyse met het onderzoeksteam. Er werd gediscussieerd totdat we een consensus bereikten over de verschillende codes, definities en andere onderdelen van de resultaten. Na deze fase gingen we opnieuw door de volledige interviews en codeerden we alle fragmenten volgens de besproken manier van coderen. Deze cyclus herhaalden we vervolgens tweemaal zodat we een exhaustieve en geverifieerde analyse bereikten.

3 Jongeren en de arbeidsmarkt

Wanneer we spreken over niet-beroepsactieve jongeren, wordt vaak gesteld dat dit jongeren zijn die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. In dit hoofdstuk onderzoeken we wat deze afstand betekent. Vanuit het begeleidersperspectief belichten we hoe deze afstand zowel vanuit de jongere als vanuit de arbeidsmarkt tot stand komt. Figuur 1 geeft een overzicht weer van deze wederzijdse afstand en de verschillende onderdelen die erop inspelen.

Figuur 1: De wederzijdse afstand van jongeren in een NEET-situatie en de arbeidsmarkt



3.1 Jongeren hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt: Randvoorwaarden

Om een plek op de arbeidsmarkt te verwerven, moet er aan een aantal basisvoorwaarden voldaan zijn (vb. huisvesting, sociale contacten, zelfvertrouwen). Die basisvoorwaarden worden door begeleiders als **randvoorwaarden** omschreven. Problematische randvoorwaarden zijn eerder regel dan uitzondering bij deze jongeren en creëren een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Milan verduidelijkt dit:

Werk krijgen is het einddoel, maar om dat te bereiken, vooraleer we daarmee aan de slag kunnen, merken we dat heel wat andere zaken in orde moeten zijn. Wij noemen dat de randvoorwaarden, dat is het financiële, het netwerk, een dak boven je hoofd, het mentale welzijn, ze moeten toch een positief zelfbeeld hebben tot op een zeker niveau, want anders is het moeilijk om die grote uitdaging - wat werk zoeken en hebben toch is voor onze jongeren - tot een goed einde te brengen.

De situatie waarin jongeren zich bevinden vormt dus het vertrekpunt en bepaalt mee de afstand tot de arbeidsmarkt. Die situaties verschillen in **problematiek en complexiteit**. Het kan gaan over een gebrek aan basisbehoeften (vb. dak- en thuisloosheid), materiële- en financiële middelen (vb. mobiliteit, telefonie, financiële problemen), gebrek aan sociaal netwerk (vb. familiale problematiek, geen sociaal vangnet), maar ook over psychische (vb. alcohol-, drug-, gameverslavingen) of gezondheidsproblemen. De voorbeelden van Samira, Noor, Rik en Stefaan illustreren zeer goed de diversiteit en complexiteit van problematieken waarmee jongeren worstelen:

Kloven zijn vaak de mobiliteit of de mogelijkheden om zich te verplaatsen. Gasten hebben geen auto, geen vervoer van ouders of het openbaar vervoer richting een industriegebied zit niet mee. Ze haken ook af als ze merken dat ze een half uur moeten fietsen, dat is natuurlijk heel persoonlijk maar die fiets is dan vaak niet in orde. Het zijn dan zo de praktische materiële zaken die een rol spelen.

Mijn Roma jongeren delen soms een gsm. Dat is een gezin van vijftien mensen en er zijn twee gsm's in roulatie. Dan wordt er plots van die jongeren verwacht dat ze digitaal zijn, wat eigenlijk een onmogelijke opgave is. Want hoe dikwijls komt het voor dat ik dan bel op het afgesproken uur, maar papa is onderweg met de gsm met de auto. Dan moet ik wachten tot papa terug thuis is. Je kan daar geen opleiding rond geven: hoe ga ik om met een gezin dat telefoons deelt? En dat is niet omdat jongeren van kwade wil zijn, maar dat is gewoon het leven. Ik denk dat het aan mij is om daarmee om te gaan.

Iemand die verslaafd is, is onvoorspelbaar. Je kan niet altijd anticiperen op wat er gaat gebeuren. Je werkt daaraan, je probeert daar een punt van te maken 'werk vinden is een ding, maar als je tegelijkertijd zwaar verslaafd bent, dan ga je naar mijn ervaring die job niet lang houden. Dat gaat naar boven komen, je gaat problemen krijgen, je gaat je overlappen, je gedrag is onvoorspelbaar.' Met zoiets merk je dat het heel moeilijk is om structuur te brengen, wat toch wel belangrijk is. Dus als er geen sprake is van thuis- of dakloosheid, dan is werken aan de verslaving een van de eerste punten die je moet aanpakken voor je verdere stappen onderneemt.

De complexiteit in randvoorwaarden ontstaat doordat jongeren vaak niet met een enkele problematiek worstelen, maar met meerdere tegelijkertijd. Deze problematieken staan niet los van elkaar, maar zijn met elkaar verweven, uiteten zich op verschillende wijzen en bemoeilijken daardoor de begeleiding. Zo brengen financiële problemen zorgen met zich mee en beïnvloeden ze de mobiliteit en bereikbaarheid van jongeren. Een drugsverslaving kan tot mentale en fysieke problemen leiden, voor

een gebrek aan structuur zorgen, en spanning tussen de jongere en begeleider veroorzaken. De afstand die de jongere tot de arbeidsmarkt heeft omwille van de onvervulde randvoorwaarden, beschouwen we daarom als een continuüm. In het ene uiterste van het continuüm is de arbeidsmarkt volledig buiten zicht. Leonie gaat hierop in:

De grootste problemen zijn volgens mij dat velen door hun thuissituatie of financiële situatie in een soort van overlevingsmodus zitten waardoor, bij wijze van spreken, de bandbreedte die vrij is om te zoeken naar werk beperkt is.

Leonie vertelt dat onvervulde randvoorwaarden zodanig veel mentale ruimte kunnen innemen bij de jongere, dat er geen ruimte meer is om op zoek te gaan naar werk. De situatie van de jongere is te complex en moet eerst aangepakt worden vooraleer de arbeidsmarkt opnieuw in zicht kan komen. In het andere uiterste is de situatie minder complex en is er meer mentale ruimte, maar zorgen de onvervulde randvoorwaarden ervoor dat de jongere de stap naar werk nog niet kan zetten of kan volhouden. Milan legt dit uit:

Je moet ervoor zorgen dat die randproblemen allemaal een stukje in orde zijn zodat als je 's morgens naar je werk vertrekt je niet moet nadenken waar je 's avonds gaat slapen. Dat je een zak kan meenemen waar een boterham, een flesje water, een yoghurtje en een koekje in zit zodat je energie hebt op het werk, en dat je 's middags terwijl je collega's aan het eten zijn je daar niet staat met een grommende maag. Want dat zijn allemaal zaken die onze jongeren, of mensen die in een maatschappelijk kwetsbare situatie leven, die in armoede leven, soms belemmeren om te gaan werken, om werk te zoeken: 'Waarom moet ik werk zoeken, ik heb niet eens een boterham om mee te nemen of het is duurder om dan vooral die eerste maand te overbruggen. Het is duurder om naar de winkel te gaan en brood en beleg te kopen om mee te nemen naar mijn werk, dan dat ik 's middags naar Poverello ga waar ik een warme maaltijd kan krijgen.

Samenvattend. De stap naar werk vraagt volgens de begeleiders dat randvoorwaarden worden vervuld: randvoorwaarden zijn divers, variëren in complexiteit en omspannen verschillende levensdomeinen. Samen bepalen ze de afstand tot de arbeidsmarkt: bij de grootste afstand is de arbeidsmarkt niet in zicht, bij een kleinere afstand gaat het over relatief kleinere problemen. Ongeacht de afstand geldt dat men aan de slag moeten gaan met de randvoorwaarde om de stap naar de arbeidsmarkt te kunnen zetten.

3.2 De arbeidsmarkt heeft een grote afstand tot de jongeren: Complexiteit, veeleisendheid en discriminatie

Onvervulde randvoorwaarden zorgen ervoor dat de jongeren een afstand tot de arbeidsmarkt hebben, maar omgekeerd heeft ook de arbeidsmarkt een afstand tot de jongere. Deze afstand ontstaat uit een conflict tussen wat de **eisen en verwachtingen van de arbeidsmarkt** zijn en wat de jongere te bieden heeft. Voor veel jongeren ligt de lat van de arbeidsmarkt te hoog (zie verder)- waardoor werk buiten het bereik ligt. Deze hoge lat komt tot stand door de complexiteit, veeleisendheid en discriminatie op de arbeidsmarkt. Hieronder gaan we dieper in op elk van deze elementen.

Complexiteit van de arbeidsmarkt. Begeleiders wijzen erop dat jongeren maar moeilijk hun weg vinden naar en op de arbeidsmarkt omwille van de **complexiteit** ervan. Vaak ontbreekt het de jongeren aan de vereiste arbeidsmarktkennis of gangbare praktijken op die arbeidsmarkt. Silke bespreekt dit:

‘Wat is VDAB? Wat is een uitkering? Wat is een interimkantoor? Hoe werkt dat?’ Soms gaan er twee of drie gesprekken over om die uitleg eens volledig te geven van “gaan werken.” ‘Een interimkantoor wat is dat: een interimkantoor geeft u een contract maar je werkt op een ander bedrijf.’ Zij weten niet hoe dat in mekaar zit. Dat gaat heel vaak over leerlingen die bijvoorbeeld maar tot hun derde middelbaar naar school geweest zijn. Dat is wisselend, sommigen weten dat wel goed. Ook de verwachtingen en de eisen van de werkgever kunnen sommigen goed inschatten en anderen totaal niet.

Silke wijst erop dat veel jongeren niet begrijpen **wat werk of de arbeidsmarkt is**. Begeleiders merken op dat er een verschil is tussen de leeftijd van de jongere en het leerjaar op school: een jongere kan bijvoorbeeld achttien zijn, maar slechts tot het derde middelbaar naar school geweest zijn. Hierdoor bouwen jongeren de kennis om de arbeidsmarkt te betreden niet op. Sommige jongeren botsen ook op cognitieve beperkingen waardoor begrippen zoals werk en de arbeidsmarkt te abstract zijn. Een hoge mate aan arbeidsmarktkennis is echter noodzakelijk om de weg te kunnen vinden op de huidige uiterst complexe arbeidsmarkt.

Ook tijdens de **zoektocht naar werk** vormt deze complexiteit een uitdaging voor jongeren. Samira legt dit uit:

Je hebt de arbeidsmarkt met vacatures en allerlei mogelijkheden maar dat staat heel ver van het woordgebruik of de cultuur van de jongeren die wij begeleiden. Het lezen van een vacature en het goed begrijpen wat er precies in staat en wat je moet kunnen om die job te doen, is vaak al een opgave, maar ook als je naar vacatures kijkt, is dat vaak een hele lijst van competenties waarvan zij al bij de eerste twee of drie denken ‘ah ja, nee, dat is niets voor mij.’ Of ‘oei, nee, als ik al zeven competenties moet kunnen en ik kan er maar twee, dan ga ik er niet aan beginnen.’ Dus in die zin is er een afstand ‘het is niet voor mij, het gaat niet lukken, het gaat voor iemand anders zijn, ik ga er niet aan beginnen,’ dat voel ik wel vaak, zo dat zelfvertrouwen. En ik zeg ‘inderdaad die drie competenties bezit ik, die drie nog niet maar het kan misschien nog groeien,’ die mindset is er dan nog niet. Maar vanuit de vacature worden er vaak ook hoge verwachtingen gesteld, vind ik persoonlijk.

Samira beschrijft dat jongeren vacatures vaak niet goed begrijpen omdat ze niet vertrouwd zijn met onder meer de specifieke woordenschat die gebruikt wordt. De arbeidsmarktkennis van jongeren blijkt te beperkt om in te schatten of hun profiel past bij een vacature. Het gebrek aan zelfvertrouwen zorgt er bovendien voor dat jongeren zichzelf onderschatten en te weinig hun potentieel zien om in een job te groeien. Anderzijds zorgt een gebrekkige arbeidsmarktkennis ook voor onrealistische verwachtingen. Dit kwam naar voren in het verhaal van Sofie:

Ik probeer de wensen toch zo goed mogelijk te filteren, vast te leggen en te toetsen aan de arbeidsmarkt. Soms moet je die teleurstellen. Nu als iemand zegt tegen mij ‘ik wil alleen maar werken aan drieduizend euro netto,’ ja dan mag je zo’n wens hebben maar dan ga je toch zeer veel moeten doen om daaraan te geraken in het legale circuit. Dus het is maar wat voor een wens dat het is. Maar ik denk dat het belangrijk is om die wensen boven water te krijgen, en dat dan een beetje te toetsen aan de arbeidsmarkt en te zien van, en naar die persoon zelf, van waar komt die mens? Wat is zijn karakter? En hoe kunnen we dat toch zo goed mogelijk realiseren, en zo’n luchtkasteel, kunnen we daar ook een gewoon huisje van maken? Dat vind ik toch wel een belangrijke.

Veeleisendheid van de arbeidsmarkt. Werkgevers stellen **hoge eisen** en verwachtingen die het moeilijk maken om aan werk te raken en om dat te behouden. Deze veeleisendheid situeert zich bij uitstek in

de toegang tot de arbeidsmarkt. Dat blijkt uit het fragment van Samira hierboven, maar wordt ook door Mira onderstreept:

Er zijn heel veel hoge eisen van de arbeidsmarkt tegenover jonge mensen maar ook gewoon tegenover kwetsbaardere mensen. Dingen die niet of moeilijk haalbaar zijn, bijvoorbeeld dat er verwacht wordt, ik wil niet denigrerend doen, voor een schoonmaakjob: én middelbaar afgewerkt hebben, én ervaring hebben, minstens 2 jaar, én een eigen auto hebben, én een rijbewijs. Dat zijn allemaal drempels die de arbeidsmarkt creëert waar jongeren zich niet in kunnen vinden.

In dit citaat komen meerdere drempels aan bod. Een eerste drempel is de sterke **ervarings- en diplomagerichtheid** van de arbeidsmarkt. Doordat jongeren kortgeschoold zijn en dus niet over een diploma secundair onderwijs beschikken, ondervinden ze moeilijkheden om een job te vinden, en lukt het evenmin om ervaring op te bouwen. Een tweede reeks drempels zijn **materiële verwachtingen** zoals het beschikken over een auto of over een rijbewijs. Zoals eerder besproken kampen jongeren vaak met onvervulde randvoorwaarden zoals materiële- en financiële problemen, waardoor deze eisen niet ingevuld kunnen worden.

Ook wanneer jongeren **aan het werk zijn**, botsen ze op de veeleisendheid van de arbeidsmarkt, waardoor ze toch afstand ervaren. Zo merken begeleiders op dat ze arbeidsmarktvaardigheden en attitudes ontbreken en weinig tot geen fouten mogen maken. Mira en Noor leggen uit dat jongeren de verwachtingen op de werkvloeren niet kennen of er niet aan kunnen voldoen. De **basisattitudes en communicatievaardigheden** van jongeren zijn vaak onvoldoende ontwikkeld. Tegelijkertijd zorgt de complexe situatie waarin ze zijn opgegroeid of zich in bevinden ervoor dat ze niet altijd kunnen voldoen aan de verwachtingen op de werkvloer.

Soms gaat dat bijvoorbeeld over communicatie door het feit dat de Nederlandse taal nog niet genoeg beheerst wordt. Maar soms gaat dat ook over communicatie maar meer in de zin van werkattitudes van "hoe spreek ik tegen een werkgever? Hoe spreek ik tegen collega's? Hoe stuur je een e-mail?" zowat die vaardigheden die soms nog mankeren. Soms heeft dat ook te maken met zelfvertrouwen en assertief zijn op de werkvloer, aangeven dat er een probleem is of dat je het net goed naar uw zin hebt, zo die zaken.

Gewoon hele simpele dingen zoals op tijd komen, beleefdheid. Simpele dingen zoals: 'mijn bus is te laat, dus ik ga even WhatsAppen naar Noor om te laten weten dat ik een half uur te laat ga zijn.' Ik zie dat allemaal door de vingers: 'oké, je bent een half uur te laat, we gaan het er even over hebben.' Maar doe dat bij uw werkgever en het is om zeep. Daarom zijn het soms ook lange trajecten.

Noor wijst erop dat jongeren bij begeleiders in de **fout** kunnen gaan zonder erop afgerekend te worden, maar dat dit op de arbeidsmarkt niet het geval is. De complexe situatie waarin jongeren zich bevinden zorgt er echter voor dat ze makkelijk een misstap begaan, en vereist een grotere foutenmarge. Uit de complexiteit en veeleisendheid van de arbeidsmarkt ontstaat er een wisselwerking waardoor de arbeidsmarkt steeds verder uit het bereik van de jongere komt te liggen. Leonie en Lieven verduidelijken dit:

Waar we vaak op stoten zijn werkgevers die weinig bereid zijn om mensen een kans te geven. Vergeet niet dat we heel vaak spreken over jongeren met migratieachtergrond, een laag diploma, mentale problemen. En wat krijg je dan? Weinig kansen. Als ze dan al in die eerste weken om een of andere reden ergens tegen de lamp lopen, dan is dat bij een gewone werkgever direct gedaan. En wat krijg je dan? Een cv waarin korte tewerkstellingen staan.

Het is beter dan geen tewerkstelling natuurlijk, maar dat is ook allemaal niet zo positief als je van de ene job naar de andere gaat.

Je kan je bij sommige werkgevers niet te veel permitteren. Als je een alleenstaande moeder bent met drie kleine kinderen, je hebt geen netwerk, het is winter en ze zijn ziek of ze hebben een probleem, ja, als je twee keer onwettig afwezig bent, of je kunt misschien één keer bellen want je hebt dan twee sociale verlofdagen, 'mijn kleine is ziek en ik heb geen oplossing,' je moet dat ook geen vier keer doen. Heb je dan nog een ander probleem en de schooldirecteur zegt 'je moet nu direct komen of uw zoon ligt buiten,' of er gaat een deurwaarder aan de deur staan of de rechtbank roept u op. Er gaan weinig werkgevers zijn die de tolerantie of dat begrip hebben. Je hebt er. Maar om daar flexibel mee om te gaan en te denken 'dat is wel een goede werker en die is gemotiveerd en doet het werk graag, het gaat een tijdje wat moeilijker, misschien moeten we die wat extra proberen te ondersteunen of misschien moeten we wel wat begrip hebben,' ik denk dat er weinig werkgevers zo denken. Ergens versta ik dat ook, die hebben andere dingen aan hun hoofd.

Begeleiders hebben – zoals Lieve illustreert – begrip voor de positie van werkgevers, zij hebben immers bepaalde doelstellingen te behalen. Tegelijkertijd zorgt dit ervoor dat de moeilijk te overbruggen afstand tot de arbeidsmarkt opnieuw vergroot wanneer jongeren actief zijn op de arbeidsmarkt: de veeleisendheid en het gebrek aan ruimte om fouten te maken, leidt ertoe dat jongeren snel hun job verliezen wat de **neerwaartse spiraal** waarin ze zich bevinden, versterkt. Door de opeenvolging aan korte tewerkstelling wordt het cv van jongeren nog minder aantrekkelijk, waardoor de kans om werk te vinden opnieuw verkleint.

Discriminatie. De discriminatie waar begeleiders op wijzen is gerelateerd aan de **migratieachtergrond** en gebeurt onder meer op basis van naam, huidskleur, etniciteit en het dragen van religieuze symbolen zoals een hoofddoek. Mira voegt hieraan toe dat er ook gediscrimineerd wordt op basis van **maatschappelijke achtergrond**, het gaat hier dan bijvoorbeeld over ruwer taalgebruik of de kledij van jongeren. Ze vertolkt het gevoel van begeleiders dat werkgevers de lat heel hoog leggen en dat er meer oog zou moeten zijn voor het potentieel van jongeren.

We moeten eerlijk zijn, soms is er veel discriminatie. Mijn cliëntenbestand is divers. Ik heb zowel mensen van Belgische origine als origines over heel de wereld en ja, er is een bepaald, hoe moet ik het zeggen, ook mijn jongeren van Belgische origine worden gediscrimineerd, maar dan niet persé op vlak van huidskleur of etniciteit, maar het feit dat ze behoren tot een bepaalde maatschappelijk kwetsbare groep, dat dat niet echt aanvaard wordt door de arbeidsmarkt. Ik zou zeggen: dat is ook een drempel. Gewoon dat er verwacht wordt dat werknemers kant en klaar zijn, dat ze altijd de sterkste profielen moeten hebben, terwijl iemand ook gewoon in een job kan groeien, als je die persoon de kans geeft.

Samenvattend. De complexiteit, veeleisendheid en discriminatie werpen volgens de begeleiders drempels op waardoor de afstand van de arbeidsmarkt tot de jongere vergroot. De discrepantie tussen wat de arbeidsmarkt verwacht en datgene wat de jongere kan bieden zorgt er met andere woorden voor dat jongeren de arbeidsmarkt moeilijk kunnen betreden of, eens op de arbeidsmarkt, werk kunnen behouden. De afstand tussen de arbeidsmarkt en de jongere komt dus op diverse wijzen tot stand. We bespreken dit verder in het volgende hoofdstuk, wederzijdse afstand.

3.3 Wederzijdse afstand

Jongeren hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt door onvervulde randvoorwaarden terwijl de arbeidsmarkt ver staat van jongeren omwille van de complexiteit, veeleisendheid en discriminatie. De wisselwerking tussen jongeren en arbeidsmarkt vergroot de afstand en zorgt voor **ontmoediging** bij jongeren. Het gaat volgens de begeleiders zelden over een onwil om te werken of gebrek aan motivatie: jongeren willen deel uitmaken van de maatschappij maar hebben vooral faalervaringen. Rik en Noor bespreken dit:

De meesten vinden werken heel belangrijk omdat het de manier is om erbij te horen. Je hoort erbij als je werkt. Het is zelden, zelden dat ik mensen tegenkom die zeggen 'werken, dat zie ik niet zitten.' Heel vaak is er daar een achterliggende reden of oorzaak waarom dat iemand zo iets zegt. Ik werk hier nu al een aantal jaren en ik kom zelden mensen tegen die heel bewust zeggen 'ik ga hier eens profiteren van de maatschappij en leven van een uitkering, dat lukt mij wel.' Dat is zelden, heel zelden dat er zo iemand tussen zit. Meestal is er één of andere oorzaak en camoufleren ze dat.

Er zijn jongeren die echt niet weten wat ze willen. En ik wil niet zeggen: die geen motivatie hebben. Elke jongere heeft motivatie om iets te doen met zijn leven, maar zijn het helemaal kwijt. Ze hebben op school in een waterval systeem gezeten, hebben heel vaak gehoord dat ze niks bereikt hebben. Dan krijgen ze nog een keer te horen: 'heb je geen diploma, wat ga je nu doen?' Daardoor denken ze dat ze niks kunnen. Dat is het meest gehoorde zinnetje op mijn bureau: 'Ik kan niks'. En dat is niet waar. Iedereen heeft zijn talenten, iedereen heeft zijn competenties. Maar soms zijn die 18 jaar en het eerste wat eruit komt is: 'ik weet niet wat ik wil doen, want ik kan niks'. Eigenlijk vind ik dat een heel schrijnend zinnetje voor een achttienjarige. En dat is een hele grote weerstand om door te raken. Door het 'ik kan niks'. Je kan wel iets, maar wat kan je dan wel? Want ik kan het wel 10 keer zeggen: 'ik weet zeker dat je iets kunt'. Als ze er zelf niet in geloven, gaan we er niet raken.

Begeleiders merken op dat veel jongeren door de wisselwerking tussen randvoorwaarden en drempels het geloof in zichzelf verliezen en zich in een **negatieve spiraal** bevinden die de stap naar werk verhindert en uiteindelijk leidt tot **inactie**. Die negatieve spiraal en inactie wordt in de interviews vaak geïllustreerd met interimwerk. Wanneer jongeren de stap naar de arbeidsmarkt wel kunnen zetten, betreft dit vaak interimarbeid waarin ze vast komen te zitten in een cirkel die vaak weinig perspectief biedt op lange termijn. Uiteindelijk raken jongeren ontmoedigd om verdere actie te ondernemen. Stefaan licht dit toe:

Jongeren zoals ik en jij bijvoorbeeld staan ook niet te springen om te weten 'ik heb maar zes maanden werk.' Ze willen zekerheid en een toekomst kunnen opbouwen. Zij dromen ook van verdere stappen of een eigen appartement te vinden of te gaan samenwonen of nog een reis te maken in de zomer. Maar als je maar zes maanden mag gaan werken aan een heel klein loontje, dan ga je er ook niet komen. Aan wie schort het dan, vraag ik mij af? Dikwijls, vind ik, wordt er vanuit de regering de verantwoordelijkheid gelegd bij de werknemers of dat werkloze mensen niet goed solliciteren, maar geloof mij: ik zie heel veel jongeren die mappen vol sollicitaties hebben en hier en daar eens een week of een dag aan de slag zijn kunnen gaan, maar nooit structureel en langdurig iets hebben kunnen opbouwen. Dan denk ik: de wil is er wel, maar als je dan jaren, neem twee jaar, dan ben je gedemotiveerd en geef je het op.

Dit proces wordt versterkt doordat de **verantwoordelijkheid** om een job te vinden vooral bij jongeren wordt gelegd, en niet bij werkgevers. Dit sluit aan bij het algemene gevoel van begeleiders: ondanks

het leveren van grote inspanningen vinden veel jongeren geen (vast) werk en kunnen ze werk niet lang volhouden door de wisselwerking tussen de randvoorwaarden van jongeren en de beperkte foutenmarge op de arbeidsmarkt.

Mira stelt dat er langs de kant van de arbeidsmarkt nog te weinig gebeurt om de drempels voor jongeren te verlagen:

Wat wordt er gedaan om de drempels te overbruggen vanuit werkgeverskant, vanuit de arbeidsmarkt? Vrij weinig eigenlijk. Het is zo, wij versterken toekomstige werknemers in hun relatie tot werkgevers, maar er zou zeker ook iets omgekeerd moeten bestaan waar werkgevers een beetje aangeleerd worden 'hoe ga ik om met specifieke profielen? Hoe stel ik mijn eisen niet te hoog om toch een match te vinden met die jongeren of met die andere kwetsbare groepen?' Soms zijn er heel veel matches, maar worden die niet gezien omdat er zoveel drempels zijn van de arbeidsmarkt naar de kwetsbaardere groepen.

Mira legt uit dat werkgevers inspanningen moeten leveren om drempels te verlagen en te leren omgaan met jongeren. Ze stipt aan dat de acties die ze ondernemen om jongeren te versterken ook voor werkgevers georganiseerd moeten worden. Begeleiders wijzen erop dat zowel jongeren als werkgevers inspanningen moeten leveren. Leonie verduidelijkt dit:

Je kunt de arbeidsmarkt dichterbij de jongeren brengen of de jongeren dichterbij de arbeidsmarkt. Dus ik denk dat de twee nodig zijn om dat te overbruggen. We moeten beseffen dat die groep niet gaat verkleinen. In tegendeel volgens mij zal die vergroten als we blijven doordoen gelijk we nu bezig zijn. Want die arbeidsmarkt is zeer veeleisend en wordt steeds veeleisender. Je moet afstappen van het idee 'iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen,' of 'als je geen job hebt is het uw eigen schuld.' Dat is niet waar, daar ben ik heilig van overtuigd dat dat niet waar is. Ik heb zelf ook een heel moeilijk parcours achter de rug en als ik dan weet met mijn naam, met mijn achtergrond, met mijn diploma hoe moeilijk dat is, dan slaan zulke uitspraken nergens op.

Samenvattend. Het zijn volgens de begeleiders niet alleen de jongeren die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben, maar ook de arbeidsmarkt die een afstand heeft tot de jongere. De lat op de arbeidsmarkt wordt volgens hen steeds hoger gelegd, terwijl deze voor veel jongeren nu al te hoog ligt. Dit conflict tussen de verwachtingen van de arbeidsmarkt en datgene wat de jongere te bieden heeft, draagt bij tot onbegrip langs beide kanten. Bovenop de onvervulde randvoorwaarden geven de begeleiders aan dat jongeren in een NEET-situatie vaak het gevoel hebben dat werk niets voor hen is en komen ze in een negatieve spiraal terecht waarbij de afstand tot de arbeidsmarkt groeit. Werkgevers hebben volgens de begeleiders te weinig inzicht in zowel de complexiteit en veeleisendheid van de arbeidsmarkt als in de noden en moeilijkheden die jongeren ervaren. Dit impliceert voor begeleiders dat ze op twee sporen werken en de afstand langs beide kanten proberen te verkleinen: enerzijds gaan ze individueel met de jongere aan de slag, anderzijds ondernemen ze actie om de structurele afstand die jongeren en de arbeidsmarkt tot elkaar hebben te verkleinen.

4 Afstand tot welke arbeidsmarkt? Relatieve afstand

In het voorgaande hoofdstuk gingen we in op wat afstand tot de arbeidsmarkt juist betekent. We zezen erop dat jongeren en de arbeidsmarkt een wederzijdse afstand tot elkaar hebben die tot stand komt door een samenspel van onvervulde randvoorwaarden en drempels. Deze afstand is niet absoluut maar relatief omdat er verschillende arbeidsmarkten bestaan waar jongeren telkens een andere afstand toe hebben. Het voorbeeld van Noor illustreert dit goed:

Voor mij is werk werk. Als ik zie dat iemand via interim aan het werk is, ben ik blij, als iemand een vast contract heeft, ben ik blij. Maar veel jongeren contacteren mij na een tijd werken met interim: 'Noor, ik ben dat zo beu om te werken met interim, ik wil een vast contract, maar ik krijg dat niet, ik blijf maar mijn best doen en dat bedrijf wil me geen vast contract geven.' Daarom maak ik het onderscheid in: hoe staan ze op de arbeidsmarkt? Wat is hun afstand tot de arbeidsmarkt? Want werk is werk, maar als je spreekt over het reguliere arbeidscircuit is hun afstand tot interim werk veel kleiner dan een afstand tot vast contract. Naast de reguliere arbeidsmarkt heb je de andere arbeidsmarkt van vrijwilligerswerk tot arbeidszorg, wijkwerken tot stage tot maatwerk, lokale diensteconomie. We hebben twee arbeidsmarkten. Maar niet elke jongere kan op de niet-reguliere arbeidsmarkt terecht. Daarvoor moet er een medisch/mentaal/psychiatrisch of psychosociale problematiek aanwezig zijn.

Noor onderscheidt twee arbeidsmarkten: de reguliere arbeidsmarkt en de sociale economie³. Op basis van de interviews kunnen we de reguliere arbeidsmarkt nog eens opsplitsen naar interimarbeid en vaste contracten. Dit idee zit vevat in het voorbeeld van Noor, zo legt ze uit dat de afstand tot interimarbeid veel kleiner is dan de afstand tot een vast contract. Dit is een kritiek punt: volgens begeleiders zorgen tewerkstellingsvormen voor structureel verschillende arbeidsmarkten waartoe jongeren telkens een andere afstand hebben. Deze focusverschuiving van tewerkstellingsvorm naar arbeidsmarkten verlegt de aandacht van individu (het NEET-statuu) naar structuur (ongelijke arbeidsmarktverhoudingen). Wanneer jongeren er niet in slagen om een van deze drie arbeidsmarkten te betreden blijft er volgens begeleiders nog een vierde over: de informele arbeidsmarkt. In het verdere verloop van dit hoofdstuk lichten we deze vier arbeidsmarkten toe.

4.1 Sociale economie

Jongeren kunnen in de sociale economie terechtkomen indien ze intensieve begeleiding en ondersteuning nodig hebben op de werkvloer. Er zijn **strikte voorwaarden** om toegang te krijgen tot de sociale economie. Zo moet er sprake zijn van bijvoorbeeld een arbeidshandicap, een medische, mentale, psychische of psychosociale problematiek of langdurige werkloosheid. Begeleiders beschouwen de sociale economie – de lokale diensteconomieën en maatwerkbedrijven – als een belangrijke **schakel in de activering** van jongeren⁴. Het kan een opstap zijn naar de reguliere economie,

³ Noor plaatst vrijwilligerswerk tevens onder de sociale economie. Strikt genomen klopt dit niet, maar voor begeleiders kan dit op gelijke hoogte staan omdat het als opstap naar de arbeidsmarkt kan dienen voor jongeren die een uitkering krijgen van de RVA, een leefloon ontvangen van het OCMW, of een ziekte- of invaliditeitsvergoeding krijgen van het ziektefonds.

⁴ De interviews werden afgenomen in de periode voor het in gang treden van de maatregel van individueel maatwerk, waardoor het ook niet aan bod komt in de interviews van de begeleiders. We komen hier wel op terug in de conclusies.

maar ook naar een vaste tewerkstelling indien de eisen in de reguliere economie te hoog gegrepen zijn voor de jongere. Omdat de interviews afgenomen werden in de periode 2021 -2022,

Voor heel wat jongeren is de sociale economie (tijdelijk) het hoogst haalbare omwille van hun nood aan ondersteuning, maar komen ze hier niet altijd terecht. Sofie en Mathias illustreren dit:

Voor mijn sector, de zeer kwetsbare jongeren, denk ik dat er nog zeer veel opwaardering van sociale tewerkstelling nodig is. Jongeren denken 'ik ben niet gek, ik ben niet zot, ik ga niet naar een beschutte werkplaats.' Terwijl dat ook niet meer de beschutte werkplaats is die ik leren kennen heb zoveel jaren geleden, maar waarbij dat beeld bij zeer veel mensen zo is. Ze moeten van mij niet allemaal naar sociale tewerkstelling, maar sommigen hebben gewoon nog net iets extra nodig. En als jij daar jouw aanklappende werkgever kunt vinden die je ergens anders niet kan vinden, waarom niet dan? Maar er is ook geen perspectief om uit dat molentje te geraken uiteindelijk. We hebben daar nog wel wat werk te doen. Zeker voor de doelgroep die ik begeleid. (...) Er zijn te weinig arbeidsplaatsen in de sociale economie. Dat is gewoon zo. Plus dan ook de regio waar dat ik werk, dat is nog iets anders dan in de stad. Dus dat maakt het voor de jongeren nog extra lastig. En waarschijnlijk zijn er - ik heb het nog niet uitgerekend, ik heb het ook nog niet bekeken - binnen Vlaanderen statistisch gezien waarschijnlijk wel voldoende arbeidsplaatsen, maar op regioniveau zijn die er niet.

Ik ben nu heel subjectief bezig maar maatwerkbedrijven, de beschutte werkplaatsen van vroeger (...) ik vind persoonlijk dat dat geen beschutte werkplaats meer is want ze vragen daar ook een hele grote vorm van zelfstandigheid, een tempo dat gehaald moet worden. Je moet daar niet te veel extra vragen stellen of klachten hebben of het sociaal moeilijk hebben, wat vroeger, naar mijn gevoel, wel zo was. Er was een sociale dienst die wel kon helpen. Het is er nog altijd maar ik heb zo het gevoel dat je redelijk mainstream moet zijn, je moet niet té speciaal zijn of niet te veel extra ondersteuning nodig hebben want dan pas je er ook niet in. Dat is mij gevoel als ik het zo mag zeggen. Ik vind dat het niveau van wat ze vragen van mensen, dat gaat omhoog, dus wordt het voor de zwakkeren, de mensen met een beperking, nog extra moeilijk om ergens in te passen, want de jobs worden niet zomaar aangepast.

Dat jongeren soms moeilijk in de sociale economie terecht komen heeft volgens de geïnterviewde begeleiders verschillende redenen. Dit komt ten eerste door het **imago van de sociale economie**. Jongeren hebben een negatief beeld bij de sociale economie en gaan hierbij uit van bepaalde stereotypen. Een opwaardering van de sociale economie is volgens Sofie nodig om jongeren de stap er naartoe te laten zetten. Een tweede reden is dat er **weinig perspectief** is om vanuit de sociale economie naar de reguliere economie uit te stromen. Jongeren die werkzaam zijn in de sociale economie hebben meer omkadering nodig, maar in de reguliere economie is deze vaak afwezig of valt ze na een korte periode weg. Een derde reden is dat het **beperkt aantal arbeidsplaatsen** in contrast staat met de vraag. Dit is problematisch aangezien jongeren voor wie de sociale economie het hoogst haalbare is naast de arbeidsmarkt vallen. Een vierde reden is dat de **eisen in de sociale economie** steeds hoger worden gelegd. De gevraagde zelfstandigheid en tempo in maatwerkbedrijven zorgt ervoor dat de meest kwetsbaren er niet meer terecht kunnen: zodra de situatie van een jongere te complex is, ligt de lat in de sociale economie te hoog.

4.2 Reguliere arbeidsmarkt - interimarbeid

Begeleiders wijzen erop dat als jongeren werk vinden in de reguliere economie, dit met name interimarbeid betreft. Silke legt uit dat dit zowel **voor- als nadelen** bevat:

Interimarbeid biedt in vele gevallen weinig stabiliteit. De jongeren, die toch een beetje nood hebben aan structuur en standvastigheid, vinden dat niet altijd fijn om in zo'n systeem te moeten werken, om drie uur voordat ze beginnen te werken een telefoon te krijgen, dat ze dan pas opgeroepen worden om te gaan werken. Langs de andere kant is het wel een goed systeem voor jongeren die nog niet zo goed weten wat ze willen doen omdat ze aan de hand van interim wel de kans krijgen om een aantal dingen uit te proberen in de praktijk. Je kan veel praten en lezen over werk en we kunnen daar gesprekken over hebben, maar het al een keer doen, dat geeft veel info. Bijvoorbeeld 'ik heb een kameraad die in een magazijn werkt en ik wil dat ook doen,' ze gaan het dan eens een week doen en dan bellen ze mij 'oh Silke, dat is eigenlijk niet wat ik ervan verwacht had, ik wil toch kijken voor iets anders.'

Het nadeel van interim is volgens de geïnterviewden dat het veel **onzekerheid** teweegbrengt voor jongeren omdat ze vaak niet weten of ze wel of niet en wanneer ze moeten werken. Daardoor kunnen jongeren weinig structuur in hun leven leggen, terwijl ze hier wel nood aan hebben. Anderzijds is het voordeel van interimarbeid dat jongeren jobs kunnen uitproberen zonder een langdurige verbintenis aan te gaan. In die zin is interim een vorm van **oriëntatie**, omdat jongeren kunnen onderzoeken welke jobs hen liggen en welke niet.

De **keuzevrijheid** om interim werk te aanvaarden kan volgens de begeleiders ook variëren. Voor sommige jongeren is interimarbeid een keuze die vrijheid meebrengt, terwijl andere jongeren geen andere keuze zien. Femke en Noor illustreren dit continuüm in vrijwilligheid:

Op zich vinden die interimarbeid nog oké want ik denk dat heel veel jongeren, dat is ook weer mijn mening, dat cool vinden dat ze elke week mogen kiezen of ze gaan werken of niet, maar die denken helemaal niet na over de gevolgen. Ja, die denken niet na over een coronatijd of een pandemie die uitbreekt en dat ze dan inderdaad drie maanden geen werk hebben. Dan is het pas na maand twee dat ze zeggen 'oké, ik heb echt niets van geld meer,' of 'Ik weet echt niet wat ik moet doen.' Ja, die denken niet zo ver vooruit op dat moment. En die vinden dat vooral ook tof dat ze zo vrij zijn.

De arbeidsmarkt werkt op jongeren die via interim gaan werken. Ik kan natuurlijk niet zeggen hoe het voelt voor andere mensen, maar voor mij voelt het dat jongeren, ik ga het woord wel gebruiken, uitgebuit worden via interim. Ik heb een jongere die momenteel geschorst is van uitkering, omdat hij nog weigert om met interim te werken. Hij wil niet meer na twee, drie jaar interim, waardoor natuurlijk iemand zegt dat hij werk weigert. En dan denk ik: hoe lang moet iemand via interim werken voordat het genoeg is?

Uit de uitleg van Femke kunnen we afleiden dat interimarbeid voor de jongere een vorm van flexibiliteit inhoudt waardoor ze in zekere mate kunnen kiezen wanneer ze werken. De valkuil is dat jongeren door onvoorziene omstandigheden – de coronapandemie waardoor (tijdelijke) jobs sneuvelen, een algemene economische terugslag of langdurige ziekte – zonder inkomen vallen en die periode moeten overbruggen. Interimarbeid heeft dus vooral voordelen op korte termijn, maar op lange termijn is het volgens de begeleiders voor deze jongeren vaak eerder een onduurzame tewerkstellingsvorm. Noor stipt bovendien aan dat interimarbeid voor jongeren niet altijd een keuze is, maar soms de enige optie.

Jongeren worden volgens de geïnterviewden soms gedwongen om interimarbeid uit te voeren omdat ze geen uitzicht hebben op een vaste tewerkstelling. Dit maakt het moeilijk om een leven op lange termijn uit te bouwen. Bij begeleiders leeft sterk het gevoel dat interimarbeid niet meer dient om tijdelijke arbeidstekorten op te vangen maar een standaard tewerkstellingsvorm geworden is.

Jongeren die interimarbeid niet meer zien zitten, kunnen er niet mee stoppen omdat het, bij gebrek aan duurzame jobs, de enige tewerkstellingsmogelijkheid is. Indien ze deze type jobs weigeren, verliezen ze hun uitkering. We wijzen er als auteurs op dat er ondertussen in de NAR een akkoord gesloten is tussen werkgevers en vakbonden dat zich richt op het terugschroeven van het aantal dagcontracten.

Hoewel veel jongeren in interimarbeid terecht komen, ligt de lat volgens de geïnterviewden ook bij interimkantoren hoog. Frederik verduidelijkt dit:

Je ziet heel vaak dat bedrijven hun HR outsourcen naar interimkantoren. De toegangspoort is gewoon interimkantoren en dat is vaak het probleem. (...) Als het gaat over havenjobs dan zijn dat puur, en zeker voor kortgeschoolde jobs, interimcontracten. Je hebt hier bijvoorbeeld een bedrijf dat werkt met systemen waar ze interimkantoren onderling onder concurrentie steken. De HR die wordt geoutsourcet naar interimkantoren. Elk jaar geven ze contracten aan drie verschillende interimkantoren en elk jaar wordt het slechtste presterende eruit gesmeten. Dus als die kantoren al zo hard in concurrentie ten opzichte van mekaar worden gesteld, dan gaan ze niet het risico pakken om de gast met het zwakke profiel daar in dat bedrijf te gaan steken. Dus die toegangspoort is enorm moeilijk om binnen te geraken. En dat is heel jammer maar dat is de toegangspoort, interim. Het is het enige wat er is.

Doordat interimkantoren onderling in concurrentie staan, of omdat ze geen werkgevers willen verliezen, gaan ze op zoek naar de sterkste profielen. Zoals in de sociale economie ligt volgens de begeleiders ook hier de te overbruggen drempel voor kwetsbare jongeren hoger, omdat de interimkantoren het risico te hoog inschatten dat een jongere niet aan de eisen van de werkgever zou voldoen. Voor veel jongeren is interimarbeid voor de geïnterviewden de enige optie – omdat ze niet voldoen aan de toegangsvoorwaarden voor de sociale economie en de eisen in de reguliere economie met vaste contracten hoger liggen – maar vervalt deze door de wisselwerking tussen randvoorwaarden en drempels: interimkantoren staan onder druk om goed presterende jongeren uit te sturen, jongeren die in de fout gaan worden niet meer gecontacteerd.

4.3 Reguliere arbeidsmarkt - vaste contracten

Begeleiders stellen vast dat jongeren die al langer interimarbeid leveren op een bepaald moment wel de stap naar een vaste job willen zetten. Silke gaat hierop in:

Ik denk dat ze op termijn willen kijken naar huisvesting, alleen willen gaan wonen enzovoort. Zeer veel van de jongeren die bij mij komen, hebben geen werkloosheidsuitkering maar een leefloon. Ik heb een hele goede samenwerking met de verschillende OCMW's en dan merk je ook, vanaf het moment dat ze één dag via interim werken, dan wordt dat leefloon eigenlijk geschrapt en dan werken ze een week via interim en dan moet dat leefloon weer aangevraagd worden. Dus, in die zin bijvoorbeeld, denk ik wel dat heel veel jongeren de vraag stellen 'oké, eens dat mijn focus wat duidelijk is dan wil ik wel een vaste job zodat ik weet dat ik mijn huur kan betalen, dat ik met mijn vriendin kan gaan samenwonen.' Dat is toch wel de vraag die vaak terugkomt. Maar ik heb eigenlijk nog niet vaak geweten dat de interim met optie vast, dat die optie vast dan uiteindelijk vast wordt. Dat heb ik eigenlijk nog bijna nooit geweten in al die jaren dat ik hier al werk.

Jongeren gaan op langere termijn op zoek gaan naar een vaste job om meer **stabiliteit** in hun leven te brengen. De onzekerheid en de administratieve aangelegenheden gekoppeld aan interimarbeid spelen

hier een rol in. De stap van interimarbeid naar een vaste tewerkstelling blijkt echter vaak bijna onmogelijk. Zo haalt Silke aan dat ze zelden heeft meegemaakt dat een interimcontract met een optie vast, ook daadwerkelijk in een vast contract werd omgezet. Begeleiders wijzen erop dat hoewel een deel van de jongeren een vaste job nastreeft, ze vaak vast blijven zitten in interimarbeid.

4.4 Informele economie

Omdat de toegang tot de sociale en reguliere arbeidsmarkt beperkt is, gaat een deel van de jongeren aan de slag in de informele economie. Begeleiders keuren dit af, maar stellen tegelijkertijd dat de stap naar de informele economie makkelijk gezet is indien de formele economie weinig te bieden heeft. Feride beschrijft het als volgt:

De stap naar de illegaliteit bij die jongeren is veel groter dan de stap naar de legaliteit van een job omdat die job vaak heel weinig te bieden heeft. Hoeveel jongeren die niet afgestudeerd zijn denk je dat er een vaste job krijgen, direct aangeboden, na een periode van interim?

Feride geeft aan dat het profiel van jongeren het moeilijk maakt om een vaste job te vinden in de reguliere economie. Sami verduidelijkt dat ook de verloning hier een rol speelt:

Soms werken ze ook in het zwart. Dat geeft wel een risico maar het maakt voor hen niet uit. Ze zijn daar ook niet mee bezig van 'ik ben hier nu mijn pensioen aan het opbouwen,' of al die dingen. Die denken op dat moment gewoon 'ik heb op dit moment een loon op het einde van de maand, er gaat niks af, het is in het zwart, het is voor mezelf.' Die leven dan van dag tot dag. De NEET-jongeren trekken hun plan maar het is vooral moeilijk voor het vinden van een duurzame job waar iets kwalitatiefs in zit. Daar komen ze niet echt voor in aanmerking.

Door in het zwart te werken houden jongeren een hoger loon over waarmee ze op het einde van de maand de eindjes aan elkaar kunnen knopen. Het is met name de wisselwerking tussen het gebrek aan kwalitatieve duurzame jobs en de **nood aan een inkomen** die jongeren volgens de geïnterviewden richting de informele arbeidsmarkt duwt. Jongeren rekenen op dit inkomen en houden weinig rekening met de rechten die ze opbouwen of de risico's die de informele economie inhoudt: korte termijn overleven heeft prioriteit op lange termijn gevolgen.

Samenvattend. Er bestaat volgens de begeleiders niet één arbeidsmarkt. Er zijn volgens hen verschillende arbeidsmarkten: de reguliere economie met vaste contracten heeft de grootste afstand tot jongeren en is het moeilijkst te betreden. De reguliere economie met tijdelijke contacten heeft een kleinere afstand maar biedt op lange termijn geen antwoord op de wens naar stabiliteit. De sociale economie is voorbehouden voor een specifieke groep. Gemeenschappelijk is dat de hoge eisen die gesteld worden volgens de jongerenbegeleiders toenemen, waardoor de meest kwetsbare profielen het steeds moeilijker krijgen om ook hier een plek te bemachtigen. De informele economie wint hierdoor mogelijk aan aantrekkingskracht, wat op korte en lange termijn nefast is voor jongeren.

5 Activeringsproces

Zoals eerder aangegeven werken begeleiders op twee sporen: enerzijds gaan ze individueel met de jongere aan de slag, anderzijds ondernemen ze actie om de structurele afstand die jongeren en de arbeidsmarkt tot elkaar hebben te verkleinen. In dit rapport focussen we op de individuele begeleiding die begeleiders geven in de vorm van een activeringsproces. We focussen op de ondersteuning aan jongeren om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen, maar waar mogelijk staan we ook stil bij de rol die begeleiders opnemen ten opzichte van werkgevers.

In het activeringsproces ondersteunt de begeleider de jongere om te evolueren van een niet-beroepsactieve naar een beroepsactieve positie. Hoewel **werk het doel** is, wordt succes van een activeringsproces niet alleen aan werk opgehangen. Succes krijgt verschillende betekenissen en wordt ook opgehangen aan **tussentijdse doelstellingen**. Noor en Lieve leggen dit uit:

Werk is altijd de doelstelling. Het eindpunt van een begeleiding is zelden dat er geen werk moet zijn. Het eindpunt van een begeleiding is werk. En ook voor mij blijft de doelstelling: we willen zo snel mogelijk elke werkzoekende aan het werk krijgen. Maar je moet kijken: welke stappen zijn ervoor nodig? Bij jongeren is het dikwijls: ze gaan eerst via interim gaan werken maar willen dan toch een opleiding volgen. Een opleiding is ook een weg naar werk. Je hebt mensen die een jaar nodig hebben naar hun weg naar werk en mensen die binnen twee weken terug aan het werk zijn.

Het gebeurt dat mensen op de goede weg zijn en dat je voelt 'die zijn vertrokken.' Bij andere mensen weet je dat de samenleving en de situatie waarin ze zitten te ingewikkeld zijn en dat het altijd zal moeilijk zijn. Ze gaan wel een keer terug met hun problemen geconfronteerd worden waardoor dat ze het allemaal laten vallen omdat ze te veel aan hun hoofd hebben. Dan is het al geslaagd als ik weet dat er een netwerk is en dat die persoon gaat willen en kunnen hulp vragen op tijd voordat het allemaal weer in de soep loopt.

Noor geeft aan dat er een verschil is tussen korte en lange termijn doelstellingen. Lieve geeft aan dat voor sommige jongeren het doel om te werken, of werk vast te houden, niet haalbaar is. Daarom kan een activeringsproces voor haar ook geslaagd zijn als de jongere beroep kan doen op een netwerk of de weg naar hulpverlening terugvindt. Het succes van een activeringsproces hangt dus niet per definitie vast aan het vinden van werk en kan zich op diverse manieren tonen zoals bijvoorbeeld het opbouwen van een netwerk, het volgen van een stage, of het participeren aan vrijwilligerswerk.

Hét activeringsproces bestaat niet: de problematiek van elke jongere is anders is, waardoor een activeringsproces er telkens anders uitziet en er **geen gestandaardiseerde aanpak** is. Mathias gaat hierop in:

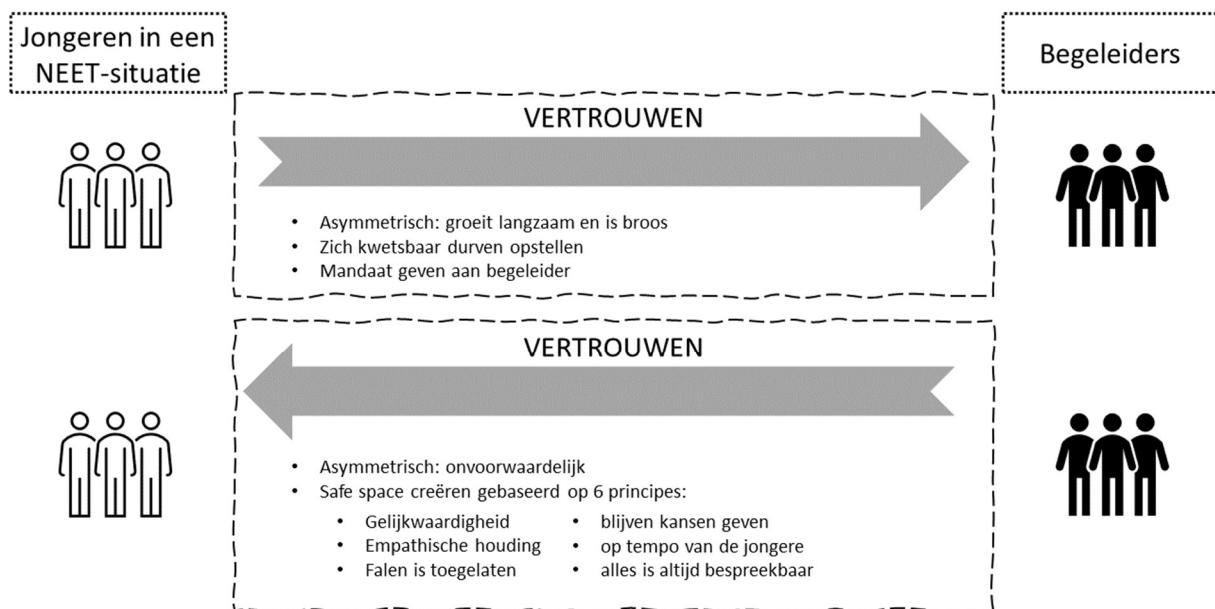
Het is zo divers. We springen van arbeidszorg naar niet betaald werk en van niet betaald werk naar betaald werk. Er zijn zoveel tussenstappen, maar iemand gaat soms te snel en moet een stapje terug of iemand valt ziek en dan moet je opnieuw beginnen. Iedere problematiek is anders. Twee mensen met autisme zijn ook niet twee keer dezelfde. De problematiek is anders, een mens is anders, een traject is anders, de snelheid is anders. Het is maatwerk.

Wat uit de verhalen van de begeleiders wel blijkt, is dat elk proces gebouwd is op het vertrouwen tussen de jongere en de begeleider, op dezelfde kenmerken rust en gelijkaardige fasen bevat. In de volgende onderdelen gaan we hier dieper op in.

5.1 Vertrouwen tussen de begeleider en de jongere

Begeleiders bouwen van in het prille begin van een activeringsproces een vertrouwensband op met de jongere. Vertrouwen definiëren we als het geloof van een individu in de bekwaamheid, welwillendheid en integriteit van een ander individu (Firth-Cozens, 2004; Schoorman, Mayer & James, 2007). In een activeringsproces betekent dit dat de jongere moet geloven dat de begeleider (1) over de capaciteiten en de mogelijkheden beschikt om begeleiding te bieden, (2) uit een oprechte bezorgdheid handelt en (3) eerlijk en correct is. Omgekeerd moeten begeleiders ook vertrouwen stellen in de jongere: ze moeten geloven (1) in het potentieel van de jongere, (2) de wil van de jongere om aan het activeringsproces deel te nemen en (3) dat de jongere naar best vermogen zal handelen. De vertrouwensband ontwikkelt zich **asymmetrisch**: het vertrouwen van de jongere groeit langzaam en is broos, het vertrouwen van de begeleider is een gegeven en in principe onvoorwaardelijk. In dit onderdeel verduidelijken we hoe vertrouwen zich toont vanuit de jongere naar de begeleider, en vanuit de begeleider naar de jongere. Figuur 2 geeft dit visueel weer.

Figuur 2: vertrouwen tussen de begeleider en de jongeren in een NEET-situatie



5.1.1 Uitingen van vertrouwen naar de begeleider

Het vertrouwen van de jongere in de begeleider uit zich volgens hen op twee manieren. Ten eerste toont het zich in de mate waarin de jongere zich kwetsbaar durft op te stellen naar de begeleider. Deze kwetsbaarheid heeft betrekking op bijvoorbeeld het vertellen van gevoelige zaken of het stellen van bepaalde vragen aan de begeleider. Stefaan legt uit dat het opbouwen van deze **kwetsbaarheid** tijd vergt. Begeleider en jongeren moeten elkaar leren kennen:

Jongeren die je net hebt leren kennen, dat is sowieso een proces. Zij moeten u leren kennen en jij moet hen een beetje leren kennen. Je moet weten wanneer je mag doorvragen en wanneer je afstand moet nemen. Je moet dat allemaal een beetje inschatten. Soms komen ze met een heel oppervlakkige vraag maar merk je dat er meer achter zit, maar voel je dat de tijd nog niet rijp is om daar op door te vragen. Dan neem je eerder een afwachtende houding aan. Sommige jongeren zijn een open boek en smijten direct heel hun leven op tafel en zijn heel aanhankelijk en geven heel veel vertrouwen of willen je elke dag zien, bij wijze van

spreken en dan moet je het soms zelf een beetje begrenzen. Dus het is heel afhankelijk van individu tot individu wat ze willen.

Ten tweede toont vertrouwen zich volgens de geïnterviewden in het **mandaat** dat begeleiders krijgen van de jongeren. Frederik verduidelijkt dit:

Je moet ook het mandaat krijgen als begeleider om dat te mogen doen voor die gasten. Zeker omdat het over werk gaat en over attitudes bij die gasten moet je de vertrouwensband en het mandaat hebben om te kunnen zeggen 'ja maar Jensje, zo niet.' Want als je in het eerste gesprek direct zegt 'zo gaat het niet lukken, je gaat meer dat moeten doen, je gaat meer dat moeten doen,' dan haken die af en dan zie je die volgende keer niet meer. Dus je moet dat mandaat creëren en dat is heel belangrijk werk en dat duurt lang.

Frederik haalt aan dat jongeren volledig vrijwillig beroep doen op zijn begeleiding. Dit geldt, in principe, voor elk activeringsproces, waardoor begeleiders dus de toelating van de jongere moeten krijgen om deze te mogen begeleiden. In die zin kan een activeringsproces enkel van start gaan indien de begeleider een mandaat heeft van de jongere. Dit mandaat is volledig gebaseerd op het vertrouwen van de jongere in de begeleider. Waar de kwetsbaarheid die een jongere toont voornamelijk aan integriteit is gelinkt, volgt het mandaat eerder uit het geloof van de jongeren in de bekwaamheid en welwillendheid van de begeleider. De jongere zal immers meer mandaat geven als deze gelooft dat de begeleider bekwaam is om dit in te vullen en vanuit een oprechte bezorgdheid voor de jongere handelt.

Frederik merkt op dat dit mandaat versterkt doorheen de tijd: in eerste instantie heeft de begeleider de toelating om de jongere te begeleiden, maar is inspraak in het activeringsproces beperkt. Naarmate het vertrouwen van de jongere toeneemt, zal de begeleider een sterker mandaat krijgen. Dat kan zich vertalen in de mate waarin een begeleider kan doorvragen (zie het citaat van Stefaan hierboven), in grotere medezeggenschap of het ter verantwoording roepen van jongeren. Noor en Rilke bespreken dit:

Je kan de jongere centraal zetten, maar de jongere centraal zetten staat voor mij niet altijd gelijk in meegaan met wat de jongere zegt. Als ik dat altijd moet doen in wat de jongere zeggen, dan heb ik jongeren die nooit een stap vooruit raken. Soms is het ook echt het principe: je moet eens iets proberen voor je weet of je het kunt of niet. Het belang van de jongere kan ook zijn hem stimuleren om die stap te zetten. Om bijvoorbeeld een stage te doen. Dat kan ook in het belang van de jongere zijn.

Het stimuleren is ook wel een belangrijke. Maar dan probeer ik dat vooral te doen in de dingen waar ze zelf heel veel motivatie voor hebben, dat duwtje extra in de rug. Maar ik merk ook wel, eens dat je meer vertrouwen hebt met jongeren, eens dat je langer met hen werkt, dan pikken ze ook wel meer van u, dan kan je ook wel meer confronterend werken en zeggen 'ja maar je bent nu de ganse tijd aan het ronddraaien, eigenlijk moet je daar gewoon eens naar kijken en iets mee doen,' en 'moest je daar iets aan kunnen doen, dan zou je al zoveel stappen verder staan en zou je dat en dat al kunnen doen.' Maar het hangt er een beetje vanaf welk moment dat je krijgt met welke jongere ook.

Noor vertelt dat ze altijd het belang van de jongere centraal zet maar dat dit niet impliceert dat ze deze altijd volgt. Zo wijst ze erop dat ze de jongere stimuleert om bepaalde stappen te zetten. In dit geval moet Noor dus het mandaat krijgen van de jongere om mee aan het stuur van het activeringstraject te zitten. Rilke legt uit dat ze na verloop van tijd, wanneer er meer vertrouwen is, de jongere kan aanspreken op zijn/haar gedrag. Zowel Stefaan, Noor als Rilke hebben een mandaat nodig om de

jongere respectievelijk te bevragen, te sturen en ter verantwoording te roepen. Als dit mandaat niet aanwezig is, zal de jongere dit niet aanvaarden en in het slechtste geval uit het activeringsproces stappen. Er is voor begeleiders dus een spanningsveld tussen enerzijds de jongere volgen en vrijheid geven, en anderzijds ervoor zorgen dat de jongere in de juiste ondersteuning krijgt, in beweging blijft en stappen onderneemt richting de arbeidsmarkt.

De twee uitingen van vertrouwen, kwetsbaarheid en het mandaat, zijn voor de begeleiders **onderling afhankelijk**. Zo zal het mandaat van de begeleider toenemen als de jongere zich kwetsbaarder durft op te stellen. De begeleider krijgt dan immers meer inzicht in de situatie van de jongere en krijgt de toelating om bijvoorbeeld op andere levensdomeinen ondersteuning te bieden. Als de begeleider daarentegen over onvoldoende mandaat beschikt maar wel problemen op andere levensdomeinen bevroegt of benoemt, zal de jongere zich minder kwetsbaar durven op te stellen. Hoewel begeleiders veel tijd investeren in het opbouwen van een band met de jongere, is vertrouwen fragiel en geen evidentie: Marc duidt dit:

Iedereen heeft zijn eigen benadering naar de jongere toe. Je moet zien 'wat werkt, wat werkt niet,' ik denk dat dat het belangrijkste is. Onlangs had ik een jongedame, en die kwam heel defensief binnen met haar mama. In de eerste fase gaven ze aan dat er een randproblematiek aanwezig was, een soort van autisme. Op het moment dat ik over de GTB begon te praten, begonnen ze eigenlijk op hun achterste poten te staan, 'zij was zeker geen debiel,' zei ze en ze kon perfect in het reguliere arbeidscircuit werken. Ik ging mee in haar verhaal en heb haar doorverwezen naar de sector. Dat is fout gelopen, dat vermoeden was er. Die jongere moest dan terug naar mij komen. Maar er was geen klik en dan vond ik het belangrijk om met mijn collega te overleggen, van 'luister, ik denk niet dat ik match met die jongere, kan jij die klant overnemen.' En die begeleiding loopt nu prima. Dus ik denk ook dat dat een belangrijke is: het is niet omdat het niet klikt met de jongere, dat je de jongere moet bijhouden. Want als de mayonaise niet pakt, ja, dan gaat het niet lukken natuurlijk. En dan denk ik dat het belangrijk is dat je hem kan doorgeven naar iemand waarmee het wel mee klikt.

Uit het voorbeeld van Marc blijkt dat de jongere en haar moeder niet geloven in zijn bekwaamheid, zo trekken ze zijn voorstel om door te verwijzen naar GTB in twijfel. Vanuit dit gebrek aan vertrouwen kan hij geen mandaat verwerven en is het moeilijk om de jongere te begeleiden.

5.1.2 Uitingen van vertrouwen naar de jongere

Wantrouwen bij de start. Bij de start van een activeringsproces stellen jongeren zich volgens de begeleiders vaak niet kwetsbaar op en is het mandaat van begeleiders beperkt. Dit gebrek aan vertrouwen van de jongere in de begeleider, vloeit vaak voort uit eerdere en soms negatieve ervaringen met hulpverlening. Femke legt dit uit in onderstaand citaat. Het gebrek aan vertrouwen vloeit echter niet alleen voort uit eerdere ervaringen met hulpverlening, maar ook uit teleurstellingen op de arbeidsmarkt en moeilijkheden op diverse levensdomeinen.

Jongeren zijn meestal niet onbekend met dienstverleners of met hulpverlening. Die hebben al heel veel mensen de revue zien passeren, zowel in thuissituaties, schoolsituaties en ook vaak werksituaties, en dan komen ze bij de VDAB terecht. Dus het vertrouwen in hulpverlening, dienstverlening is niet altijd zo rooskleurig. Ik probeer dat toch iets meer roze te maken door een vertrouwensband, daar steek ik echt wel heel veel tijd in.

Safe space. In eerste instantie zal de begeleider dus vooral het vertrouwen van de jongere moeten herstellen. Dit vertrouwen groeit langzaam en is broos. Door voor jongeren een safe space te ontwikkelen, proberen begeleiders een omgeving te creëren waarin jongeren zich comfortabel kunnen

voelen en het vertrouwen hersteld en opgebouwd kan worden. We beschouwen deze safe space als de uiting van vertrouwen van de begeleider naar de jongere omdat het toont dat de begeleider gelooft dat de jongere capabel en bereid is om naar best vermogen het activeringsproces aan te vatten. Het bieden van deze safe space is een gegeven, de begeleider start met andere woorden vanuit een positie waarin deze vertrouwen heeft in de jongere. Dit vertrouwen is in principe onvoorwaardelijk.

Zes principes. De safe space krijgt vorm vanuit zes principes: de jongere en de begeleider zijn evenwaardig, de begeleider vertrekt vanuit een empathische houding, jongeren mogen falen, blijven kansen krijgen, mogen de tijd nemen die ze nodig hebben en alles is bespreekbaar. Uit deze principes volgt dat de safe space in scherp contrast staat met de arbeidsmarkt. Daar krijgen jongeren moeilijk een kans en moeten ze bij een misstap vaak niet op een herkansing rekenen. Het is tevens een rustpunt voor jongeren omdat ze op diverse levensdomeinen problemen ondervinden. De safe space is in die zin een antwoord op de ontgoochelingen waar jongeren vaak op gebotst zijn, niet alleen op de arbeidsmarkt maar ook binnen andere levensdomeinen.

Het eerste principe van de safe space is dat de begeleider en de jongere **gelijkwaardig** zijn. Marc legt uit dat dit twee dingen betekent:

Ik zet me altijd op gelijke voet met de jongere, ik denk dat dat een hele belangrijke is. Ik kom soms ook in andere VDAB-locaties of bij de sector waar ik collega's soms bezig zie met klanten, dat is niet de juiste aanpak soms, denk ik, dat is mijn persoonlijke mening natuurlijk hè. We moeten ons niet boven de klant gaan zetten, zeker en vast niet. Want zo ga je niet veel bekomen, ik denk als de klant voelt dat je hem ook respecteert, dat vertrouwen dan en dan ben je ook weer vertrokken. Ik denk dat dat een belangrijke is. En je moet je ook af en toe low profile kunnen opstellen en ook soms kunnen zeggen, ik ben fout geweest, waarom niet. Dat gaat die jongere zeker en vast appreciëren.

Ten eerste betekent een evenwaardige positie voor Marc dat hij de niet onder of boven een jongere willen staan maar ernaast. Dit doet hij door vertrouwen te uiten in de jongere en zichzelf kwetsbaar op te stellen:

Wij zijn eigenlijk meer een reisgezel. Ik probeer het altijd zo te kaderen naar de jongere: hij gaat een bepaalde zoektocht tegemoet en ik ga hem daarin vergezellen. Ik ga mee in dat verhaal en ik bepaal dat niet, ik bepaal zijn route niet, maar ik ga hem wel begeleiden daarin. En hij weet ook, de jongere, dat hij altijd bij mij terecht kan. En soms kan het ook geen kwaad om, als de jongere bijvoorbeeld iets aangeeft waarvan jij al op voorhand inschat, 'neen, dat is helemaal niets voor die jongere,' we die jongere dat wel laten doen. Om zelf te ondervinden, voor hetzelfde geld lukt het wel natuurlijk, maar vaak loopt dat mis. Maar dan heeft hij die beslissing genomen en dan kunnen we samen eigenlijk kijken, 'dit is nu niet gelukt, maar er zijn nog andere mogelijkheden. En dan gaat de jongere ook meer openstaan naar ons toe 'oké Marc je hebt gelijk, we kunnen misschien een keer die piste of die piste bekijken.' Dus soms is het beter om een stap terug te zetten en dan er twee vooruit te zetten, dan te snel te willen gaan denk ik.

Ten tweede geeft Marc de jongeren een mandaat. Hij gebruikt de metafoor van reisgezel om zijn rol te duiden: hij volgt de jongere in het vormgeven van het activeringsproces en is altijd beschikbaar. Begeleiders ondersteunen de jongere in wat deze willen ondernemen, ook wanneer ze twijfels hebben bij de stap die gezet wordt. Gelijkwaardigheid impliceert dus dat de begeleider het vertrouwen die deze wil verkrijgen van de jongere, ook zelf in de jongere moet durven te stellen.

Deze evenwaardige positie is niet evident omdat er wel een machtspositie is tussen de begeleider en de jongere. Lieve bespreekt in onderstaand citaat dat ze vanuit haar positie als begeleider de macht heeft om er bijvoorbeeld voor te zorgen dat de jongere een uitkering verliest. Begeleiders moeten er dus in slagen om de jongere ervan te overtuigen dat ze vanuit een oprechte bezorgdheid handelen.

Je moet ergens proberen een verstandhouding te krijgen met de persoon zodat hij vertrouwen in je heeft en gelooft dat je die met goede bedoelingen wil helpen. Dat je niet alleen meer die persoon bent binnen wat zij eerder zien als een repressief kader van een overheidsinstelling waar ze gaan beoordeeld worden en misschien nog geld kunnen verliezen. Ik leg wel uit dat het ergens een kader is waar ik binnen moet werken maar dat zolang er medewerking en contact is, dat het voor mij oké is, dat ze niet direct riskeren hun geld te verliezen. Dat is moeilijk.

Het tweede principe van een safe space is dat de begeleider vertrekt vanuit een **empathische houding**. Marc illustreert dit goed:

Ik denk dat het vertrouwen winnen een hele moeilijke is en een hele belangrijke, omdat ik daar ook heel vaak op inzet. En dat kan gaan van hele kleine dingen. Een week of twee geleden had ik hier een jongere over de vloer, was ik er een uur mee aan het praten en het lukte niet. Ik merkte het dat ik er niet door raakte, hij antwoordde alleen met ja, nee, ja, nee. Ik zeg 'ik moet het hier over een anderen boeg gooien, want uiteindelijk, zo brengt het niet op.' En dan komt het vertrouwen eraan te pas. Die jongen had een petje op van voetbalclub Antwerpen en dan ben ik daarover begonnen, 'supporter van Antwerpen?' en die jongen vroeg aan mij als reactie 'supporter van een club?' en ben ik daarin meegegaan. Toen heb ik het uiteindelijk over een volledig andere boeg gegooid, ik heb die jongere nu mee. Soms hangt het af van kleine zaken. Bijvoorbeeld, ik zit in een bureau met zicht op een parking. Als jongeren hiernaar toekomen met bijvoorbeeld een brommer of auto en ik krijg die niet mee, dan ga ik over die auto beginnen en heb die zo mee. Dus ik denk dat dat een hele belangrijke is om u empathisch opstellen.

Door zich empathisch op te stellen naar de jongere toe, slaagt Marc erin een connectie te leggen waaruit het activeringsproces vormkrijgen. Deze empathische houding vertrekt voor een deel uit de inborst van de begeleider, daarnaast blijkt uit het voorbeeld van Marc dat voeling met de leefwereld van de jongere essentieel is.

Het derde principe van een safe space is dat jongeren **ruimte krijgen om uit te zoeken en te proberen**, waarbij slagen een optie is maar geen vereiste, waar **falen** dus toegelaten is. Noor zet jongeren soms aan tot het ondernemen van bepaalde stappen, maar benoemt dat ze niet moeten slagen. Het belangrijkste is dat jongeren terug in beweging geraken en dat ze ondersteuning krijgen als iets niet lukt:

Een jongere die altijd bang is om een stap te zetten en daardoor nooit iets onderneemt, is misschien goed dat hij dat duwtje krijgt van 'oké, maar nu ga je echt eens een week op stage gaan om te kijken of het lukt.' Maar ik geef wel altijd mee aan mijn jongeren dat falen ook mag. 'Als je het niet tof vindt, dat geeft niet. Als je het niet volhoudt, dat geeft niet. Maar dan gaan we er wel eens over spreken.' Ik ga daar heel open mee om met die gesprekken. Ik vind wel dat je het moet proberen, want je moet die stap vooruitzetten. Je kan niet blijven stilstaan. Maar, je moet de jongere altijd het gevoel geven van 'het is ook oké als iets niet lukt.' Ik wil ze niet terug in die spiraal steken van: 'ik kan niks.'

Noor merkt op dat jongeren vaak het gevoel hebben dat ze geen misstap kunnen zetten. Noor legt uit dat jongeren vaak “ja” zeggen op acties die ze moeten ondernemen, omdat ze bang zijn om hun uitkering te verliezen. Dit toont het belang van een safe space: jongeren moet durven aangeven wat ze wel of niet zien zitten.

Een hele belangrijke is ‘oei, ik mag niks fout doen, want dan raak ik mijn uitkering kwijt.’ Wat dat niet wil zeggen dat we niet streng kunnen optreden. Als ik een jongere heb die het een keer niet doet, twee keer niet doet en een derde keer dat hij niet doet wat hij zegt, dan worden daar bij mij eventjes puntjes op de i gezet ‘kijk, jij vertrekt hier altijd en zegt altijd ik ga het doen, komt in orde, het komt nooit in orde.’ Tuurlijk word je daarop aangesproken, ze moeten ook aangesproken worden op hun verantwoordelijkheden. Dat is oké om te doen bij jongeren. Ik denk dat veel mensen dat vergeten. Je mag jongeren echt wel verantwoordelijkheden meegeven. Maar je moet het in een veilige ruimte doen. Dus je moet ze ook de kans geven om te mogen terugzeggen tegen je. Ik denk dat veel jongeren denken dat bij VDAB alleen ja mag knikken. Typische verhalen. ‘Ik wil dat je tegen de volgende keer vijf vacatures zoekt, dat je je inschrijft bij vier interimkantoren, dat je je cv opmaakt, dat je een brief schrijft, tot volgende keer. En hier heb je zoveel vacatures en daar moet je verplicht op solliciteren.’ Ja, die mogen ook best terugzeggen ‘ik zie dat niet zitten die vacatures.’ Ik zeg dat ook tegen de jongeren ‘je mag dat zeggen tegen mij als je iets niet ziet zitten.’ Maar liefst voordat je naar huis vertrekt.

Het vierde principe sluit hierop aan: begeleiders blijven steeds **kansen geven** aan jongeren. Stefaan bespreekt dit:

Je blijft openstaan, je blijft klaarstaan voor jongeren, maar er zijn een aantal stappen die je pas kan nemen als zij aan iets gewerkt hebben. Dus je moet ook wel eerlijk en consequent zijn naar de jongere toe ‘ik kan jou niet helpen als je dit niet doet.’ Dat gaat gewoon niet, dat is onmogelijk. En soms, bij verslaving kom je van die onmogelijkheden tegen. Een voorbeeld van een jongere: ik heb een job gevonden, hij is aan de slag en hij wordt ontslagen na 1 dag. Ik probeer dat nog eens en weer wordt hij ontslaan na 1 dag. Maar het is iedereen zijn fout behalve zijn fout en hetgeen wat hij gedaan heeft. Ik zei ‘ik wil u wel verdedigen en u bijstaan, maar ik kan het niet, want ik weet dat wat je doet ervoor zorgt dat je die job kwijt bent.’ Het is heel gewikkeld om die boodschap te geven, maar soms moet je ook eerlijk zijn en open kaart spelen. Je kan niet alles verbloemen. Dat botst dan en de jongere is dan boos en zegt ‘dan heb ik u niet nodig, je kunt ook de pot op.’ Dan zeg ik ‘oké, ça va, maar je weet mij wel zijn en als je mij nodig hebt, kom maar af.’ Die gesprekken zijn soms wel hevig, ik ga ook eens mijn stem verheffen, maar ik blijf wel open, ik ga nooit die bruggen opbranden. Dan merk je dat je die jongere een jaar niet hoort, maar je blijft wel af en toe aanklampend werken, dat begint met wekelijks te bellen, na een tijdje wordt dat maandelijks en dan ga je eens om de 2 à 3 maanden bellen, ik zeg maar iets, dan moet je dat ook een beetje loslaten en uiteindelijk, in de meeste gevallen, durf ik zelfs zeggen, vinden ze hun weg toch terug. Dan merk je dat ze nog altijd op hetzelfde botsen, maar dan is er toch al iets meer bereidheid om bijvoorbeeld te werken aan verslaving. Dan zeg ik van ‘oké, dat is een verstandige beslissing,’ en dan gaan we kijken ‘wat gaan we daaraan doen? Het is niet evident, sowieso niet.

Stefaan legt uit dat hij altijd beschikbaar blijft voor jongeren en kansen blijft geven. Anderzijds stipt hij aan dat het belangrijk is om waar nodig grenzen te trekken voor jongeren door open en eerlijk te communiceren. Zo haalt Stefaan het voorbeeld aan van een jongere aan die steeds ontslagen wordt omwille van een verslavingsproblematiek. Stefaan blijft in dit geval bereid om kansen te geven, maar de jongere moet hier ook de nodige inspanningen tegenover zetten. Wanneer een jongere door een

conflict uit de begeleiding stapt, blijven begeleiders aanklampend werken. Dit betekent dat ze contact blijven zoeken om de jongere ondersteuning aan te bieden.

Het vijfde principe is dat begeleiders steeds de **tijd** aan de jongere die ze nodig hebben. Het voorbeeld van Milan illustreert dit.

Wat we soms merken is dat de jongere zegt 'kom, we gaan er direct invliegen,' en waarmee je dan twee maanden keihard bezig bent met vacatures zoeken, solliciteren, en telkens tegen de muur loopt, telkens een negatieve ervaring hebt van niet weerhouden te zijn. Die jongere gaat dan misschien wel zelf eens zeggen 'ik heb het hier eventjes gehad,' en dan gaan we eventjes stoppen met solliciteren, gaan we eerst een keer op adem komen en dan kan je wel de tijd nemen om eens terug te keren naar 'wat hebben we nu allemaal gedaan, hoe was dat voor u en wat kunnen we misschien anders doen,' als we terug de draad gaan oppikken. Wanneer we de draad terug oppikken ligt volledig bij de jongere. Ik ga niet zeggen 'we gaan nu twee weken pauze nemen en dan gaan we terug beginnen,' nee, het is de jongere die zelf gaat aangeven 'ik heb eventjes pauze nodig en als ik klaar ben, ga ik het wel aangeven om terug de volgende stap te zetten.'

Milan wijst erop dat jongeren gedurende een activeringsproces ontmoedigd kunnen geraken, waardoor er een pauze ingelast wordt. Begeleiders passen zich dus altijd aan naar het tempo van de jongere, en zorgen ervoor dat deze de tijd kan nemen om vragen te stellen, gebeurtenissen te verwerken, en na te denken over mogelijke stappen.

Het laatste principe is dat begeleiders ervoor zorgen dat **alles altijd bespreekbaar** is. Dit gaat er enerzijds over dat jongeren hun gevoelens kunnen uiten. Lieve geeft aan dat jongeren vaak diverse frustraties hebben, en dat het belangrijk is om deze op te vangen, hier duiding bij te geven en samen op zoek te gaan naar oplossingen. Bij de begeleiders kunnen jongeren dus zaken bespreken waarvoor ze bij niemand anders terecht kunnen. Lieve illustreert dit:

Soms heb ik mensen die enorm gefrustreerd zijn en die, voor sommige dan misschien, ongepast zouden reageren. Ik laat ze ventileren als ze kwaad worden. Dus ik geef ruimte om hun frustratie te uiten en ik toon daar ook begrip voor dat het inderdaad ingewikkeld is, dat het waar is dat ze door hun situatie ook vaak gestraft worden.

Anderzijds blijkt uit de voorbeelden van Noor, Stefaan en Milan dat begeleiders ook het verloop van het activeringsproces bespreekbaar maken. Samira benadrukt dat het belangrijk is om de jongere hier voldoende tijd voor te geven:

Een heel belangrijk deel is hen ook toch ook de tijd geven om daarover na te denken, maar ook tijd geven om te zeggen, of om te leren formuleren waarom iets wel of niet dan lukt van een bepaald doel. En het is ook niet erg als dat dan, als we afspreken van kijk binnen drie weken is het dan die afspraak van de VDAB bijvoorbeeld, en die jongen komt niet opdagen, dan gaan wij daar ook niet boos om zijn, maar we gaan dat wel bespreken. Ik vind het heel belangrijk. Er zijn kansen en je mag ook, het mag ook een keer niet lukken en we gaan verder.

Samira legt uit dat jongeren tijd nodig hebben om te leren formuleren waarom iets wel of niet lukt. Uit haar voorbeeld blijkt tevens dat de ruimte geven om te falen, het bieden van kansen, het geven van tijd en het bespreekbaar maken met elkaar verbonden zijn. De principes van een safe space staan dus niet los van elkaar, maar spelen op elkaar in.

5.2 Kenmerken van het activeringsproces

Op basis van de interviews kunnen we vijf kenmerken van activeringsprocessen onderscheiden: ze zijn (1) vraaggestuurd, (2) gaan breder dan werk, (3) krijgen vorm op maat van de jongere, (4) verlopen non-lineair en (5) zijn gebaseerd op een vertrouwensrelatie tussen de jongere en de begeleider. In de volgende paragrafen lichten we deze kenmerken toe.

5.2.1 Vraaggestuurd

Ieder activeringsproces start vanuit de individuele jongere: door middel van een vraaggestuurde aanpak proberen begeleiders inzicht te verwerven in de situatie van jongeren en bepalen ze samen hoe ze aan de slag gaan met de vragen, verwachtingen en behoeften. Dit contrasteert met een aanbodgerichte aanpak waarbij een jongere enkel beroep kan doen op het aanbod van een begeleider en een beperkte inspraak heeft, of een vraaggerichte aanpak waarbij de begeleider vanuit dialoog bekijkt hoe de bestaande ondersteuning beter afgestemd kan worden op de jongere. In de vraaggestuurde aanpak, die de begeleiders hanteren, kiest de jongere zelf de ondersteuning die nodig is. De houding van de begeleiders vertrekt vanuit de vraag 'wat kan ik voor jou doen?' Mira illustreert dit perfect, met haar beschrijving van hoe ze van start gaat met elke NEET-jongere:

Er is altijd een soort werkvraag, dus dat is altijd wel een soort doel dat ze voor ogen hebben. Ze willen werken en actief zijn op de arbeidsmarkt, maar de diversiteit zit in het traject zelf en hoe dat we daar naartoe gaan. Sommige mensen komen bij mij en zijn bijvoorbeeld net werkloos geworden, dus zij hebben misschien al jaren ervaring in een bepaalde branche en willen daarin verder gaan. Dan weet je ook meteen 'de doelstelling is vacatures opzoeken, solliciteren en gaan.' Bij andere jongeren vraag ik 'die job, je hebt dat al uitgeoefend,' en antwoord die 'ik zie dat echt wel zitten,' maar dan blijkt dat je daar een opleiding voor moet doen. Dus dan gaan we die weg op. Dan is het doel wel 'gaan werken,' maar het doel op korte termijn is dat ze een opleiding vinden bij een passende onderwijsinstelling. Andere mensen zeggen 'ik ben 18 jaar geworden, ik ben een drop-out, ik ben gestopt met secundair onderwijs en nu zit ik in de wereld van de grote mensen en moet ik iets doen maar ik weet het niet zo goed.' Dan gaan we meer ontdekken en oriënteren en is het doel ook wel werken maar dat is wel heel ver. Dan proberen we op vraag van de jongere te kijken naar 'welke doelen kunnen we op korte termijn realiseren voor jou?' Nogmaals, ik ga misschien heel veel zeggen, maar het hangt echt af van de vraag van de jongere. Elk parcours is anders, maar die werkvraag zit er altijd bij, soms heel dicht en soms heel ver in de toekomst.

Het startpunt van een traject is dus de vraag van de jongere, het vervolg ervan verschilt hierdoor van jongere tot jongere. Zo vertelt Mira dat jongeren naar haar toekomen met een bepaalde vraag, en de vervolgstappen daarvan afhangen. Vraaggestuurd werken houdt dus in dat de vragen van de jongere, en de complexiteit ervan, het verloop van een traject bepalen. In die zin zetten begeleiders de jongere aan het stuur van het traject en proberen ze zelf vooral ondersteuning te bieden. Silke vat dit mooi samen:

Ik probeer door meer een coach te zijn, of begeleider te zijn, mij eigenlijk een beetje naast de jongere te zetten en niet boven de jongere te staan. Ik zeg altijd tegen mijn klanten 'jij bent de baas, jij stuurt je eigen traject en ik ben degene waar je vragen aan kan stellen, waar je informatie bij kan vragen, die zo meer richting kan geven.'

5.2.2 Breder dan werk

Hoewel elk traject een individueel pad volgt, zijn de stappen in een activeringsproces erop gericht om de afstand tussen de jongere en de arbeidsmarkt te verkleinen. Dit betekent echter niet dat elke stap arbeidsmarktgerelateerd is: zoals eerder aangegeven worstelen veel jongeren met randvoorwaarden die ervoor zorgen dat ze moeilijker aan de slag raken of geen werk vinden (zie ook hoofdstuk 3.1). Joris legt uit dat het daarom belangrijk is om tijd te nemen om aan deze randvoorwaarden te werken:

We kijken vaak van, 'er moet een tewerkstelling zijn, of er moet iets zijn,' maar er zijn ook heel veel tussenstappen die ervoor zorgen dat dat soms niet lukt. Ik denk dat het dan even waardevol is om daar eerst rond te werken, al vertaalt zich dat natuurlijk niet in lagere werkloosheidscijfers. Maar het is een geheel, een mens is niet enkel: werk is iets apart en dit is apart. Het hangt allemaal samen en elk van die puntjes van bijvoorbeeld de thuissituatie, middelengebruik en justitie, hebben een invloed op het feit of dat hij of zij richting werk gaat. Dus de strategie is om te kijken: waar staan al die muren, en laten we ze slopen. En is die ene muur veel te zwaar om op dit moment te slopen, dan gaan we kijken of dat we die muur op andere manieren kunnen slopen, of misschien kunnen we er toch rond geraken of kunnen we er een ladder over zetten zodat je ook bijvoorbeeld met een verleden van misbruik dat een stuk een plaats kan geven zonder daar continu over bezig te zijn en trauma's op te rakelen. Sommigen willen ook gewoon bepaalde zaken een plaats kunnen geven en dat afsluiten in plaats van daaraan te werken. Dus dat is iets dat je hen moet kunnen geven: waarmee ga jij het gevoel kunnen hebben om dat een stuk te kunnen plaatsen, of daaraan te kunnen werken.

Joris geeft aan dat randvoorwaarden zoals financiële en familiale problemen, thuis- en dakloosheid, mentale en fysieke gezondheidsproblemen eerst aangepakt moeten worden voor de stap naar werk gezet kan worden. Een eenzijdige focus op werk kan de jongere op korte termijn weliswaar activeren, maar de arbeidsmarktintrede zal zelden duurzaam zijn indien de multiproblematiek niet aangepakt wordt. Tegelijkertijd benoemt Joris dat het niet altijd noodzakelijk is om met elke randvoorwaarde aan de slag te gaan: de aandacht ligt op stappen zetten richting werk. Begeleiders staan zo voor een voortdurende balansoefening om te bepalen welke stappen wel of niet gezet moeten worden.

5.2.3 Maatwerk

Doordat de noden en verwachtingen van elke jongere anders zijn, moet de begeleider bij elke jongere een andere aanpak hanteren. Begeleiders stellen zich dus steeds flexibel op naar de jongere. Milan gaat verder in op de nood aan aanpassingsvermogen van begeleiders:

Als begeleider moet je een beetje een kameleon zijn. Je hebt jongeren die komen en die zeggen: 'Ik wil werken, Milan, je moet niet te veel rond de pot draaien: wij gaan vacatures zoeken, een cv maken - ik heb dat niet een cv, ik weet ook niet hoe ik daar moet aan beginnen - en een motivatiebrief schrijven. Ik heb dat nog nooit gedaan, solliciteren, maar ik wil werken, en liefst gisteren.' Dan gaan we daar zo snel mogelijk werk van maken. (...) Je hebt ook jongeren die bij ons komen en zeggen: 'ik weet eigenlijk echt niet wat ik wil, welk werk dat ik wil. Wil ik werken? Ik weet het niet. Ik heb ook wel wat schrik om te gaan werken. Ik heb geen enkele ervaring. Ik ken eigenlijk niets van die jobs. Ik heb nooit een opleiding volbracht op school.' Voor die jongeren ga je veel meer je tijd nemen.

De voorbeelden van Milan geven aan hoe een vraaggerichte aanpak en maatwerk met elkaar verweven zijn: de vragen bepalen de stappen die de begeleider met de jongere zet, en de snelheid en duurtijd van het traject. De begeleider probeert aan te voelen welke rollen en methodieken voor de jongere

kunnen werken, en stemt de handelingen hierop af in lijn met de noden en verwachtingen van de jongere.

5.2.4 Non-lineair

Uit de voorgaande onderdelen weten we dat in de ogen van de geïnterviewde begeleiders, jongeren worstelen met onvervulde randvoorwaarden en ook botsen op drempels die opgeworpen worden vanuit de arbeidsmarkt. Hierdoor gaan jongeren zelden in een lineaire beweging van een niet-beroepsactieve naar een actieve arbeidsmarktpositie. Een activeringsproces ontwikkelt zich langs diverse stappen en omwegen waarbij jongeren voortdurend dichterbij en verder van werk bewegen, of stilstaan omdat bijvoorbeeld de randvoorwaarden veel tijd vereisen, of ze gedemotiveerd zijn na een mislukte zoektocht naar werk. De voorbeelden van Leonie en Frederik illustreren dit treffend:

Dat parcours loopt bij iedereen zo anders. Er zijn er die opnieuw gaan studeren of die eerst gaan werken en dan zeggen 'ik wil toch gaan studeren.' Er zijn er die buiten gegooid worden thuis, dat je dan denkt 'waar moeten die naartoe?' Dan is het weer huisvesting waarop je moet focussen. Of je denkt dat je iemand al lang kent en dat je wel een en ander weet, en dan blijkt dat die een heel ernstige ziekte heeft waardoor je denkt 'je kan nu helemaal niet werken, is dat nu niet de prioriteit?' Je moet daar dan een ander parcours voor vinden.

Het is hun traject, en dat gaat soms van links naar rechts. Ik had bijvoorbeeld een gast die echt overtuigd was van het idee om in de verkoop te gaan. Rekken vullen, achter de kassa zitten, dat zag hij zitten. Oké, dan gaan we dat zoeken en gaan we naar een interimkantoor specifiek gericht op verkoop. Op een gegeven moment kreeg hij een jobaanbieding, en dan bevroor hij. Zo van: oh nee, het komt hier heel dichtbij. Omdat het zo concreet wordt en dichtbij komt, beseft hij: oei, ik moet nu na drie jaar inactief te zijn elke dag daar staan. Dat is opeens een grote stap. Dus dan beginnen we terug opnieuw. We babbelen erover, en gaan dan terug naar die sollicitaties en het werken. En dan kijken we: is er bijvoorbeeld een halftijdse job die we kunnen doen. Het is vallen en opstaan. Fouten maken, tegen de muur lopen, vallen en opstaan en je blijft er altijd zijn.

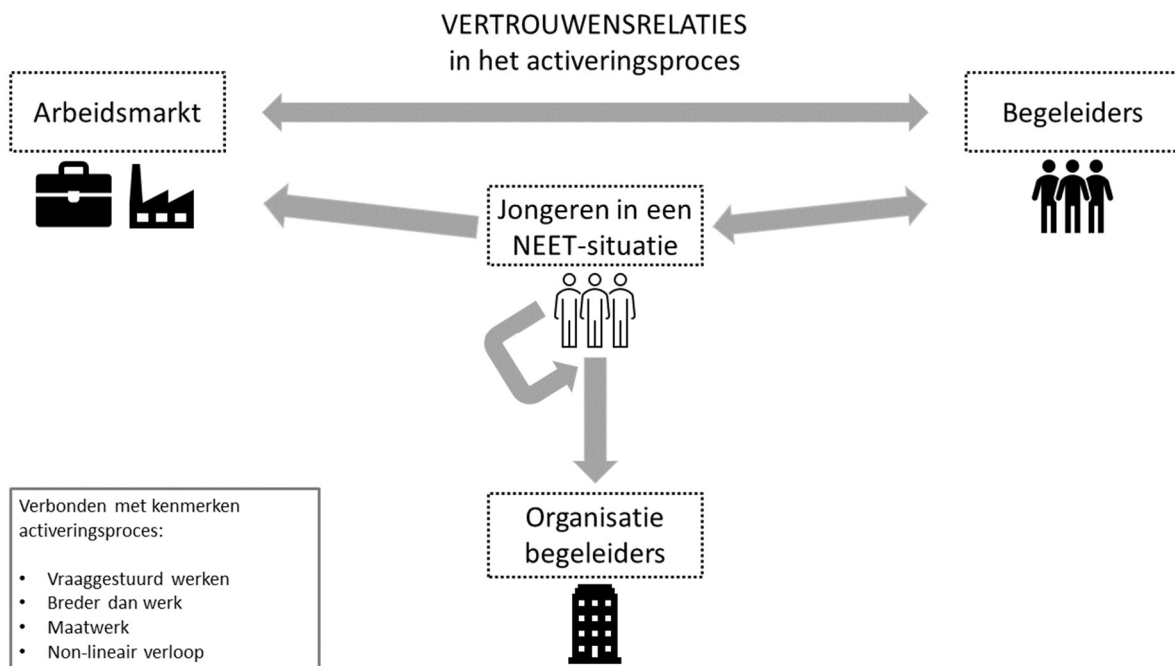
Bovenstaande voorbeelden sluiten aan bij de vaststelling van Danneris (2018) dat activeringsprocessen geen ladders zijn waarbij elke trede een stap dichterbij de arbeidsmarkt betekent. In tegendeel, deze processen zijn complex, waarbij verschillende effecten, ongewenste consequenties en in elkaar grijpende problemen nauw met elkaar verweven zijn. Activeringsprocessen kunnen we dus eerder als roosters beschouwen waarop de jongere voortdurend verschuiven. Voor begeleiders zijn trajecten onvoorspelbaar. Dit maakt het moeilijk om een stap vooruit te kijken. Bovendien zijn trajecten nooit 'klaar' omdat het proces op elk moment van voor af aan kan starten. Maar zoals Frederik aangeeft blijven ze klaarstaan voor de jongere, welke richting het proces ook uitgaat.

5.2.5 Verhouding vertrouwen tot activeringsproceskenmerken

In het onderdeel 'uitingen van vertrouwen naar de jongere' verduidelijkten we hoe begeleiders aan de hand van zes principes een omgeving trachten te creëren waarin jongeren zich comfortabel voelen en de vertrouwensband ontwikkeld kan worden. Met andere woorden: vanuit de safe space groeit bij de jongere het vertrouwen om zich kwetsbaar op te stellen naar en meer mandaat te geven aan de begeleider. Hoewel we in dit rapport voornamelijk focussen op de band tussen de jongere en de begeleider, is het belangrijk om op te merken dat binnen een activeringsproces ook andere

vertrouwensrelaties gesmeed moeten worden: (1) die van de jongere in zichzelf en die tussen (2) de jongere en de organisatie van de begeleider, (3) de jongere en werkgevers, en (4) de begeleider en werkgevers. Het opbouwen van dit vertrouwen staat vrij centraal in het activeringsproces en neemt veel tijd in beslag. De kenmerken van het activeringsproces zijn dus ook verbonden met vertrouwen: ze kunnen hiertoe bijdragen maar ook afhankelijk van zijn. Hieronder gaan we per kenmerk in op hoe het zich verhoudt tot vertrouwen. We geven dit visueel weer in figuur 3.

Figuur 3: vertrouwensrelaties in het activeringsproces



Vraaggestuurde werken. Door vraaggestuurd werken plaatsen begeleiders de jongere aan het stuur van hun activeringsproces. Uit deze aanpak blijkt de **oprechte bezorgdheid** van een begeleider. Silke legt uit dat ze meegaat in het verhaal van de jongere en deze het mandaat geeft om zelf te bepalen hoe het activeringsproces verloopt. De vertrouwensband die Silke op die manier opbouwt, vergroot haar mandaat waardoor ze medezeggenschap verwerft:

Ik probeer vooral altijd af te stemmen of duidelijk te krijgen wat zij willen. Als er een eerste gesprek bij mij is, stel ik mezelf altijd voor en som ik op waar ik kan helpen, maar mijn volgende vraag is altijd 'hoe zie jij dat zelf? Waar wil jij mij inschakelen?' Ook als zij hun problemen of dingen vertellen tegen mij, ben ik niet de begeleider die direct zal zeggen 'we moeten zien dat er een opname geregeld wordt, dat je naar het OCMW gaat en dat je dit en dat,' daarmee begin ik niet. Ik probeer vooral te luisteren naar 'wat wil je dat ik voor jou doe?' Heel vaak is dat 'ik wil dat je mij helpt met mijn cv en een motivatiebrief op te maken.' Dan ga ik mee in die zoektocht, vacatures opzoeken, samen eens bellen naar een werkgever en soms merk je het op de duur als het niet lukt door die verslaving, ze missen dan ook al eens een afspraak bijvoorbeeld bij mij. Het is dat vertrouwen winnen en initieel meegaan in hun zaak waardoor je nadien mandaat krijgt om bepaalde dingen wel te bespreken en daar dan ook naar oplossingen te gaan zoeken. Ik zeg altijd 'ik ben niet de begeleidster die gaat zeggen wat je moet doen, want ik kom ook graag elke dag met mijn gedacht werken, anders zou ik hier niet meer zitten. Het is belangrijk dat we iets vinden wat jij graag doet en wat jij kunt volhouden.'

Silke merkt op dat ze dit vertrouwen niet alleen voor zichzelf belangrijk is, maar ook voor de organisatie. Silke wordt voor de jongeren die ze begeleidt het gezicht van de organisatie. Als ze met de jongere een goede vertrouwensband kan opbouwen, kan dit ervoor dat de toekomstige begeleiding vlotter verloopt en dat het beeld dat jongeren over een organisatie hebben ook positiever ingekleurd wordt. Begeleiders moeten dus niet alleen een vertrouwensband tussen zichzelf en de jongere opbouwen, maar ook tussen de organisatie en de jongere.

Het is soms niet slecht van in het begin wat meer te investeren en bijvoorbeeld niet direct die radicaal digitale weg op te gaan, maar eerst eens te luisteren 'wat heb jij nodig? Wat kan u helpen?', en dan wek je dat vertrouwen. Die jongeren hebben dan niet alleen het vertrouwen naar mij toe maar wij mogen dat niet zeggen "de VDAB", maar dan heeft "de VDAB" ook een gezicht gekregen en dan weet je ook, dan hebben die daar meer vertrouwen in als ze kunnen starten bij ons in een opleiding, in een IBO of bij een andere collega kunnen opgevolgd worden, dan is die drempel al een stukje weggenomen. En dat loont wel. Ik denk, in de periode dat ik hier werk kan ik daarin echt al mooi zien dat jongeren daarom niet bij mij moeten blijven om goed terecht te komen op een werk of terug werkloos worden en ook gemakkelijker weer de stap of de vraag weer gaan stellen aan VDAB van 'kan je mij helpen?' Zo even dat investeren, dat loont wel, daar is misschien nog te weinig aandacht voor.

Uit de vraaggestuurde aanpak volgt ook dat de begeleider kan tonen dat deze over de **mogelijkheden en capaciteiten** beschikt om de jongere te begeleiden. Lieve zegt bijvoorbeeld dat ze de vertrouwensband met de jongere kan versterken door meteen acties te realiseren die ertoe doen voor de jongere:

Wat ik probeer te doen is snel iets concreet te doen voor die persoon. Dat kan soms echt niet veel zijn. Hier was onlangs iemand bij mij die niets had op dat moment. Dus ik zeg 'kijk, ik ga iemand bellen die ik ken zodanig dat je een tijdelijk attest kan hebben om naar de Sociale Kruidenier te gaan. En ik weet dat er op dinsdag bijvoorbeeld daar soep uitgedeeld wordt. Ik ga een mail sturen dat je erachter kan gaan.' Dus ik probeer eigenlijk iets tastbaars te doen. Of ik zeg 'Neem dan een koffie.' Of iemand vandaag die geen adres had, zeg ik 'laad maar jouw telefoon als je wil want als ik nieuws heb ga ik je bellen.' En dat geeft dan wel vertrouwen. Dat je probeert iets heel concreet, hoe klein dat het ook is, effectief op te lossen en dat ze niet weggaan met het gevoel 'ik ben hier nu weer bij die zoveelste dienst geweest, ik heb hier nog een hoop info gekregen, ik versta er nu nog minder van en ik sta even ver.' Tactiek klinkt zo afstandelijk of onverschillig maar ik vind dat ook zelf belangrijk. Ik ben ook zelf content als ik het gevoel heb 'ik heb die persoon nu toch met iets tijdelijks kunnen helpen.'

Sami wijst erop dat het hierbij belangrijk is om voldoende voeling te hebben met de leefwereld van de jongere. Begeleiders moeten de leefwereld van jongeren dus kennen om de complexiteit van een vraag in te schatten en de gepaste begeleiding te bieden. Indien jongeren zich niet begrepen voelen, verliest de begeleider het mandaat gedeeltelijk of volledig, en moet deze opnieuw beginnen:

Een voorbeeld: een jongere die bij u komt aankloppen voor werk en die heeft u al verteld dat hij geen inkomen heeft en dat het leefloon is afgepakt. Dan moet je niet beginnen over 'ik heb voor u een opleiding daar en daar.' Die jongen die gaat u op dat moment misschien wel respecteren om te vragen 'een opleiding, ja, oké,' maar in zijn achterhoofd denkt die 'die begrijpt mij niet.' Die gaat gewoon naar buiten en gaat zeggen 'ik ben hier verkeerd, ik heb iemand anders nodig.' Die jongen heeft op dat moment werk nodig, die heeft geld nodig, die moet aan het einde van de maand huur betalen en dan leg je ook de lat wat lager voor hem.

Breder dan werk. Het tweede kenmerk van een activeringsproces dat we uit de interviews kunnen afleiden, is dat het breder dan werk gaat. Jongeren worstelen vaak met diverse randproblemen die niet van in het begin bespreekbaar zijn. Mira gaat hierop in:

Vertrouwen is in eerste instantie wel belangrijk om op te bouwen zodat die jongeren naar jou kunnen komen met hun werkvragen maar ook met de dingen die errond spelen. Omdat dat toch een impact heeft op het feit of ze kunnen werken of niet, of ze willen werken of niet.

Uit Mira's verhaal blijkt dat de randvoorwaarden waarmee jongeren worstelen pas naar boven komen wanneer het vertrouwen in de begeleider sterk genoeg is. Zolang de jongere deze niet ter sprake brengt, pakken begeleiders eerder symptomen dan onderliggende problemen aan, en is het moeilijker om duurzame stappen richting werk te zetten. De vertrouwensband is dus noodzakelijk zodat de jongere zich **kwetsbaar** durft op te stellen naar de begeleider en randvoorwaarden aankaart, en zodat de begeleider over **mandaat** beschikt om hiermee aan de slag te gaan. Tegelijkertijd moet vertrouwen ertoe bijdragen dat de jongeren stappen durft ondernemen, zowel op de verschillende levensdomeinen als richting de arbeidsmarkt.

Overige kenmerken. De laatste kenmerken van het activeringsproces, die we opmaken op basis van de interviews, zijn het op maat werken van de jongere en het non-lineaire verloop. Door het tempo en de richting van de jongere te volgen, tonen begeleiders dat ze vanuit een **oprechte bezorgdheid** handelen en niet vanuit een eigen agenda of een standaardplan. Het op maat werken is een duidelijke manier om jongeren het mandaat over hun activeringsproces te geven. Rilke gaat hier dieper op in:

Je gaat altijd aan de slag op maat van wat de jongeren zelf zien zitten. Het is de bedoeling dat ze ergens zelf de motivatie hebben en stappen zetten en dat ik er ben om te ondersteunen. Als ik zie 'dat is een groot probleem, daar zou er iets mee moeten gebeuren,' maar de jongere ervaart dat zelf niet als een probleem, dan ga ik daar ook niet aankomen. Dan wil ik daarvoor wel in gesprek gaan maar als ik voel 'dat ligt te gevoelig,' of 'ik kan er niet aankomen,' dan doe ik dat ook niet. Het is heel belangrijk dat de jongere zelf kiest waar dat hij eerst mee aan de slag gaat, wat dat de belangrijkste stappen zijn om vooruit te zetten.

Rilke vertelt dat steeds aftast wat de mogelijkheden zijn en waar de motivatie van de jongere ligt. Begeleiders proberen zoveel mogelijk bespreekbaar te maken, maar focussen vooral op de stappen die een jongere wel al kan zetten. Rilke wijst erop dat het complex is om zelf meer structuur aan te brengen:

Ik probeer om daar een beetje structuur in te krijgen, maar dat is moeilijk want de gedachten veranderen vaak. Het ene moment is dat heel belangrijk en dan plots gebeurt er iets en gaat alle aandacht plots naar daar verschuiven. Dus het is niet altijd gemakkelijk om stapsgewijs te werken. Heel vaak is het zo dat je met heel plotse urgente problemen aan de slag gaat. Ik probeer dat wel te voorkomen door daar op voorhand een gesprek over te hebben, maar ik kan dat niet forceren, dat ga ik ook niet doen want dan riskeer ik dat ik het vertrouwen verlies.

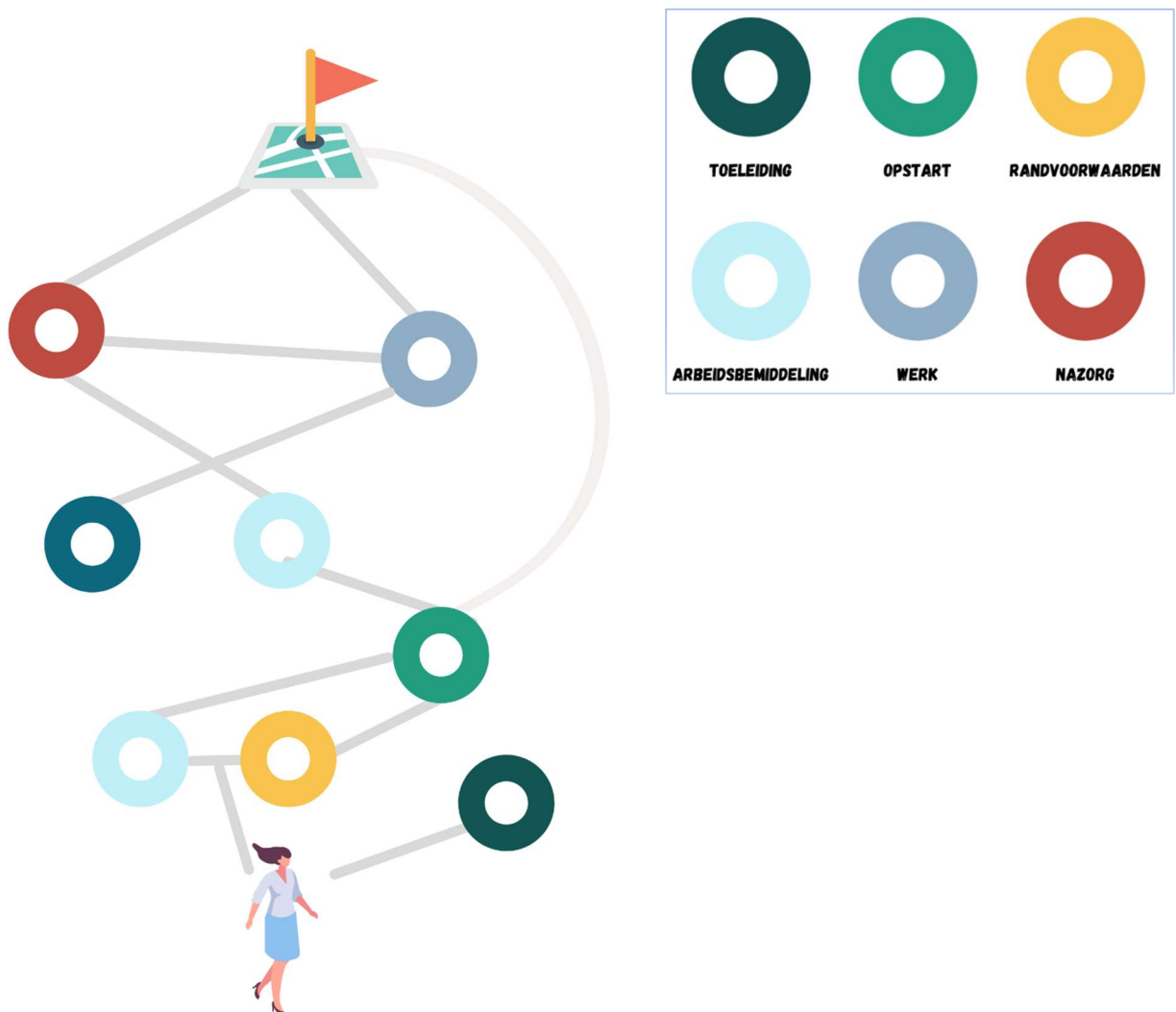
Rilke legt uit dat de prioriteiten bij jongeren kunnen verschuiven waardoor andere stappen ondernomen moeten worden. Begeleiders proberen hierop te anticiperen maar moeten een evenwicht vinden tussen vraaggericht werken en sturing geven. Als begeleiders te veel sturing geven, en dus meer mandaat opeisen, kunnen ze het vertrouwen van jongeren verliezen. In die zin zijn op maat werken en het non-lineaire verloop van een activeringsproces niet alleen een consequentie van de kwetsbare en onstabiele situatie waarin jongeren zich bevinden, maar ook een voorwaarde om het vertrouwen met jongeren op te bouwen en te behouden.

5.3 Fasen van een activeringsproces

De analyse van de verschillende kenmerken op basis van de interviews, toont duidelijk aan dat elke jongere een andere aanpak vereist. Dit is ook de reden waarom we, in tegenstelling tot begeleiders, niet het begrip activeringstraject hanteren, maar het begrip **activeringsproces** naar voren schuiven. Het begrip 'activeringstraject' kan misleidend zijn omdat het lijkt te impliceren dat jongeren een lineair en gestandaardiseerd traject kunnen volgen om werk te vinden. De realiteit wijst uit dat de individuele begeleiding van een jongere er steeds anders uitziet en niet lineair verloopt, waardoor het begrip activeringsproces passender lijkt. We kunnen dit proces begrijpen als een **openvolging van non-lineaire stappen richting werk** op vraag en maat van de jongere.

Het activeringsproces van jongeren is uniek, maar op basis van de interviews identificeren we zes fasen die erin kunnen voorkomen. We brengen dit in kaart in figuur 4. In een ideaal proces volgen toeleiding, opstart, het aanpakken van onvervulde randvoorwaarden, arbeidsbemiddeling, het vinden van werk en nazorg elkaar op, in de praktijk doorlopen jongeren echter niet altijd elk onderdeel, kan de volgorde per jongere verschillen, kunnen jongeren vanuit een bepaald onderdeel naar eender welk ander onderdeel springen en kunnen ze in meerdere fasen tegelijkertijd zitten. Ieder onderdeel heeft dan wel een specifieke focus, in de realiteit valt er geen scherpe grens tussen te trekken. In wat volgt gaan we dieper in op elk onderdeel.

Figuur 4: Fasen in een activeringsproces



5.3.1 Toeleiding van de jongere naar de begeleider

Tijdens de toeleiding worden de **eerste contacten** tussen begeleider en jongere gelegd. Begeleiders ontmoeten de jongere, stellen zichzelf voor en leggen uit wat ze voor hen kunnen betekenen. Deze eerste contacten zijn belangrijk omdat jongeren op basis hiervan beslissen of ze al dan niet begeleid willen worden. Begeleiders benadrukken dat de toeleiding zich niet beperkt tot een specifiek moment maar dat de toeleiding soms meerdere maanden duurt. Het is een langere periode waarin begeleiders meerdere pogingen ondernemen om contact te leggen met de jongere om ermee aan de slag te kunnen gaan. Marc gaat hierop in:

Het vraagt heel veel tijd en energie om met die jongeren te werken. In de eerste plaats duurt het soms maanden voordat we de jongeren tot hier krijgen. Dus de opkomst is heel laag.

Marc geeft aan dat begeleiders hoofdzakelijk een **outreachinge** aanpak hanteren waarbij ze zelf naar de jongere toestappen. Outreachen is een overkoepelende aanpak waarbinnen we drie toeleidingsvormen onderscheiden: intern, extern en vindplaatsgericht werken. Afhankelijk van de organisatie waarin de begeleider werkzaam is, zal deze een of meerdere van deze toeleidingsvormen inzetten. Tijdens de interviews kwam ook een toeleidingsvorm naar voren die niet binnen de outreachende aanpak valt: de spontane aanmelding. De vier toeleidingsvormen overlappen met elkaar, er valt geen scherpe lijn tussen te trekken. Bovendien doen begeleiders beroep op meerdere toeleidingsvormen, die ze – afhankelijk van de jongere – combineren. In de volgende onderdelen bespreken we elke toeleidingsvorm.

5.3.1.1 Intern

Interne toeleiding is een outreachende toeleidingsvorm waarbij de begeleider contact opneemt met de jongere op basis van **signalen binnen de eigen organisatie**. Jongeren kunnen bijvoorbeeld gekend zijn binnen een bepaalde tak of project van de organisatie, en op een bepaald moment nood hebben aan een activeringsproces. Het voorbeeld van Milan illustreert dit:

Onze collega's die in onderwijsprojecten staan en werken met onder meer jongeren die vooral spijbelen, verwijzen jongeren door of melden ze aan bij ons.

Specifiek binnen de VDAB wordt ook een **datagerichte aanpak** gehanteerd. Met de datagerichte aanpak proberen begeleiders jongeren te contacteren die zelf de stap niet zetten naar de VDAB, maar die volgens indicatoren gebaat zouden zijn bij begeleiding. Silke verduidelijkt dat deze datagerichte aanpak (voorlopig) volgens haar ervaringen nog geen sterke resultaten oplevert. Ze geeft aan te botsen op de privacywetgeving die de manier van contacteren van jongeren sterk begrensd:

Als het puur gaat over NEET-jongeren dan krijgen wij maandelijks een lijst van jongeren die niet ingeschreven zijn in een school, die ook niet ingeschreven staan bij ons, met de bedoeling om die te gaan contacteren. (...) Van de lijst met NEET-jongeren heb ik in die drie jaar dat wij die lijsten aanschrijven nog maar vier jongeren kunnen bereiken. Dat is dan aan de hand van een flyertje dat wij opsturen met een folder erbij waar we ook een persoonlijke boodschap op schrijven. Omwille van de privacy hebben wij ook alleen de naam en het adres, maar ja, dat werkt niet echt.

5.3.1.2 Extern

De tweede outreachende toeleidingsvorm, externe toeleiding, betekent dat de begeleider op basis van **signalen uit een andere organisatie** contact opneemt met een jongere. Zo contacteert Rita jongeren na doorverwijzing:

Een aantal van die jongeren die bij ons gekend zijn, zitten in deeltijds onderwijs en haken daar bijvoorbeeld af. Dus ze zijn afgehaakt op school of ze komen niet meer of ze zijn gestopt na dag tien, of we vrezen dat ze gaan stoppen. Dat is dan zowel voor voltijds als deeltijds, dus spijbelende jongeren die bijna 18 worden. Een aantal andere jongeren worden bijvoorbeeld via een VDAB-traject aangemeld omdat de begeleiding niet loopt waardoor ze de jongere niet meer kunnen bereiken of de jongere afspraken niet nakomt. Dus daar hebben we ook dikwijls de vraag van 'we horen die precies niet, willen jullie eens kijken wat er aan de hand is.'

Uit Rita's verhaal kunnen we afleiden dat jongeren naar haar worden doorverwezen omwille van de expertise en mogelijkheden waarover ze als begeleider beschikt. Het CLB of een school contacteert haar bijvoorbeeld omdat ze merken dat een jongere zal afhaken. Rita kan de jongere ondersteunen bij de stap naar de arbeidsmarkt, een domein waar zij meer expertise in heeft dan het CLB of de school. Door te anticiperen op het moment dat de jongere effectief de school verlaat, krijgt deze de gepaste ondersteuning en wordt vermeden dat deze verdwijnt van de radar van dienstverleningen. In een ander voorbeeld haalt Rita aan dat VDAB jongeren doorverwijst naar haar organisatie omdat ze deze niet kunnen bereiken of omdat het traject moeizaam verloopt. Hier doet de VDAB beroep op de mogelijkheden die Rita heeft vanuit haar organisatie: in tegenstelling tot begeleiders bij VDAB, kan zij wel op eigen initiatief op huisbezoek gaan bij de jongere, waardoor ze ermee aan de slag kan gaan.

De interviews leren ons dat de doorverwijzingen tussen organisaties **in verschillende richtingen** gaan: VDAB kan bijvoorbeeld een jongere doorverwijzen naar een organisatie omdat ze er zelf niet in slagen om deze te contacteren, omgekeerd kan een organisatie een jongere doorverwijzen naar VDAB om een IBO-stage op te starten. De doorverwijzingen vinden ook plaats over de grenzen van beleidssectoren. Zo krijgen begeleiders jongeren doorverwezen vanuit bijvoorbeeld CLB, OCMW, CAW of drughulpverlening. Mathilde merkt op dat het creëren van een **netwerk** en het samenwerken met ander organisaties hierin belangrijk is om de jongeren zo breed mogelijk te kunnen bereiken:

Dat netwerk is heel belangrijk. In het begin zag ik de bomen niet door het bos, dacht ik 'hoe gaat dat nu?' Door mijn andere deeltijdse job heb ik wel een goede samenwerking met een aantal partners die werken rond jongere zoals Jobteam en vzw Jong. Het OCMW ook, ik heb een hele goede samenwerking met de jongerenconsulent van het OCMW waardoor als er problemen zijn bij jongeren binnen de sectoren, dat dat ook rapper tot bij mij komt. Ook de samenwerking met de sectoren, dat ze ook sneller doorsturen. Ja, de Stad Gent ook in het algemeen, de Stap, de Leerwinkel, veel CLB's contacteren mij, vzw Apart. Ze weten ons meer en meer te vinden.

Organisaties die op de hoogte zijn van elkaars werking – al dan niet vanuit een informele of formele samenwerking – kunnen beter inspelen op de noden van jongeren doordat ze deze tot bij de gepaste hulpverlening kunnen brengen. Daarnaast vermijden begeleiders door sterke netwerken op te bouwen dat jongeren van de radar van hulpverlening verdwijnen.

5.3.1.3 Vindplaatsgericht

In de outreachende toelidingsvorm vindplaatsgericht werken gaat de begeleider op zoek naar de plaats waar jongeren zich bevinden en is deze daar aanwezig. Met deze toelidingsvorm gaan begeleiders **actief op zoek naar jongeren** die onder de radar van dienstverleningen blijven. Dit kan variëren van een brede doelgroep tot één specifieke jongere. Dit doen de begeleiders door bijvoorbeeld rond te hangen op pleintjes waar jongeren verzamelen, in een jeugdhuis activiteiten te organiseren of op huisbezoek te gaan. Het vindplaatsgericht werken beperkt zich echter niet enkel tot fysieke plaatsen, deze kunnen ook digitaal georganiseerd worden. Zo begeeft Sumaya zich online om haar doelgroep, voornamelijk vrouwen met een migratieachtergrond, te bereiken:

Wij hebben gemerkt dat plaatsgericht voor dames eigenlijk niet echt werkt omdat ze zich niet in het straatbeeld bevinden. Dus dan heb ik mij verplaatst naar vindplaatsgericht werken op Facebook. Dus ik voeg dan dames toe en ik zet mijn aanbod in verschillende groepen zoals 'Ik zoek werk Vlaanderen'. Op die manier vind ik dan wel dames. En omdat ik al dames heb begeleid met een succesverhaal, zeggen zij dat ook door. Zo is het project eigenlijk gegroeid. Nu krijg ik ook dames via via. Maar in het begin was het echt wel zoeken.

5.3.1.4 Spontane aanmelding

De spontane aanmelding is de enige toelidingsvorm waarbij het initiatief om contact op te nemen met de begeleider vanuit de jongere zelf komt. Uit het verhaal van Sumaya blijkt bijvoorbeeld dat **mond-tot-mondreclame** ervoor zorgt dat jongeren zich spontaan bij haar aanmelden. Spontane aanmelding kan ook voortkomen uit een **rechten- en plichtenverhaal**: zo moeten jongeren zich bijvoorbeeld inschrijven bij de VDAB om recht te hebben op een inschakelingsuitkering. Ook personen uit de omgeving van de jongere kunnen contact opnemen met de begeleider, waarna deze toenadering zoekt tot de jongere. Een spontane aanmelding impliceert dus niet noodzakelijk een hoge mate van vrijwilligheid.

5.3.2 Opstart

Net als de toeleiding is de opstart niet een specifiek moment maar een langere periode. De opstart draait enerzijds rond de vraag van de begeleider aan de jongere **'wat kan ik voor jou doen?'** Hierin leren de jongere en begeleider elkaar beter kennen en bepalen ze samen welke stappen gezet moeten worden. Anderzijds omvat de opstart de vraag **'wat is er mogelijk?'** Dit focust op het correct informeren van de jongere over wat de mogelijkheden zijn, en wat de rechten en plichten zijn. We lichten beide elementen toe.

5.3.2.1 Wat kan ik voor jou doen? Vragen blootleggen

Wat een activeringsproces juist inhoudt, hangt af van de vragen van de jongere. In de opstart proberen begeleiders dit scherp te krijgen. Sumaya legt dit uit:

We proberen eerst de vraag helder te krijgen want we hebben gemerkt dat iemand komt met een eerste vraag, bijvoorbeeld 'ik zoek werk,' maar dat dan uiteindelijk blijkt dat ze nog niet aan werk kan denken omdat er zoveel in haar leven nog niet op orde is. Dus dan gaan we daar eerst rond werken. En dan gaan we die vraag helder proberen krijgen. Dat duurt sowieso een tijdje, omdat er ook nog een vertrouwensband moet worden opgebouwd. Die gaat niet vanaf de eerste keer zeggen wat er juist in haar leven is. Dan zetten we verschillende kleine stapjes. Het is niet dat we ineens aan het grote doel geraken want het kunnen verschillende zaken zijn: het kan ook zijn dat die alleen wil gaan wonen, maar die zoekt ook werk en daarnaast

wil die eigenlijk ook studeren om haar diploma te behalen. Dus dan gaan we heel kleine stapjes zetten naar dat groter doel. Op maat en op tempo van die jongere gaan we afspraken inplannen om aan die kleine doelen te werken.

Vanuit een eerste - vaak arbeidsgerelateerde - vraag komen vervolgstappen naar voren die meestal breder gaan dan werk. De vraaggestuurde houding komt hier duidelijk naar voren: de jongere geeft aan welke ondersteuning nodig is en de begeleiders spelen hierop in. In die zin is de opstart een onderdeel dat blijft lopen doorheen het activeringsproces: na elke stap bekijkt de begeleider met de jongere wat de volgende stap kan zijn. Deze stappen – die aan bod komen in de volgende onderdelen – zijn steeds op maat en tempo van de jongere. Sumaya benadrukt het belang van een goede vertrouwensband om gevoeliger vragen aan bod te laten komen. De begeleider moet ook een mandaat krijgen om met die vragen aan de slag te gaan. Dit kwam eerder aan bod in hoofdstuk 5.1. Doorheen de interviews valt op dat de opstart zich bij sommige begeleiders organisch en informeel ontwikkelt, terwijl andere begeleiders een zekere systematiek hebben die meer formeel is. De aanpak lijkt samen te hangen met de organisatie waarin men werkt en de toelidingsvorm. Dit wordt geïllustreerd in onderstaande fragmenten van Noor en Rita:

Ik vertrek vanuit een gesprek van: 'Ik ben Noor en ik werk bij VDAB.' Ik vraag of ze weten wat VDAB is om te kijken wat hun beeld ervan is. Dan zet ik de naam van de jongeren in het midden van mijn blad en zeg ik: 'ik ga luisteren naar wat jij graag doet en wat je kunt en wilt doen.' Van daaruit maak ik een explorator op. Sommige explorators zijn heel klein als ze goed weten wat ze willen. Over andere explorators doe ik een uur of meerdere gesprekken. Maar eigenlijk wil ik voor mezelf en voor de jongeren in beeld brengen: 'kijk, dit is je verhaal.' Niet alleen de negatieve dingen. Niet alleen 'dit is wat je moet doen,' maar ook 'dit zijn alle dingen waar je goed in bent, dit zijn alle dingen die je al bereikt hebt.' Zo staat het voor de jongere op papier. Dat is meestal hoe ik vertrek.

Wat de doelen zijn van de gasten probeer ik tijdens het eerste gesprek een beetje te weten te komen; wat hun persoonlijke doelen zijn. Want soms krijgen wij gasten aangemeld via het CLB, of via scholen, of wat dan ook, waarbij je dan merkt dat er bepaalde doelen een soort van opgedrongen zijn, bijvoorbeeld een diploma behalen, dat is meestal niet een intrinsiek doel van een gast. Maar dan is dat zogezegd het doel van het traject. Dus dat probeer ik wat te ontmaskeren in dat eerste gesprek, 'waar wil jij echt naar toe' en niet in naam van scholen te spreken maar gewoon in naam van 'wat wil jij bereiken?' Als dat dan iets heel, hoe moet ik het zeggen, een doel is dat bijvoorbeeld gemakkelijk bereikt wordt, dan is dat heel tof om die doelen weer te verleggen en daar een gesprek rond te voeren van 'oké, wij hebben dit bereikt, wat gaan we nu verder doen.'

5.3.2.2 Wat is er mogelijk? Jongeren informeren

Het informeren van jongeren sluit aan bij de vragen van de jongere: op basis van de noden van de jongere, zal de begeleider deze informeren over de **mogelijkheden**. Stefaan verduidelijkt dat de vraag 'wat kan ik voor jou doen,' aanleiding geeft tot de verdere stappen die genomen kunnen worden. Stefaan voorziet de jongere van de juiste informatie, en geeft ondersteuning waar nodig:

Ik heb de gewoonte van niet direct te zijn maar gewoon rustig te zeggen van 'kom even naar het bureau,' of om ergens anders af te spreken, 'we gaan een koffie drinken, we gaan er eerst over praten.' Ik heb dan een schriftje mee en ik start met zijn of haar hulpvraag en dan ga ik verder daarop in 'Wat verwacht je van mij? Wat zou je graag bereiken? Welke doelstelling heb je? Waarom stel je die vraag?' Dus, ik probeer te weten wat de motivatie is en wat er gaande is. Dan zeg ik 'ik ga een beetje uitzoeken.' Soms heb ik al wat informatie in mijn hoofd

of ken ik al wat hulpwegen en dan zeg ik 'dit kan jij doen,' of 'hier kan je naartoe, deze vraag kan je daar stellen, zie je dat zitten?' Soms zien ze dat niet zitten en dan zeg ik 'oké, ik zal samen met jou bellen,' een connectie maken, desnoods ga ik mee naar de eerste afspraak. Dus het is traag opbouwen en gaandeweg ga je dieper en dieper en probeer je oplossingsgericht hun hulpvraag aan te pakken.

Het informeren van jongeren betreft ook het **wegwijs** maken in de organisatie, en het wijzen op de **rechten en de plichten**. Vooral in organisaties zoals de VDAB of GTB krijgt dit een prominente plek in de opstart: dit zijn complexe organisaties met verwachtingen ook wat plichten betreft. Mathilde gaat hier dieper op in:

Ik denk dat een warme ontvangst aan het begin, waar er heel duidelijk uitleg gegeven wordt rond het loopbaandossier, wat de plichten en rechten zijn en dergelijke meer, dat daar het belang ook is van een jongerenconsulent, dat die dat allemaal eens heel goed uitlegt en daarover in gesprek gaat. Dat is anders te moeilijk, ik denk dat het systeem van VDAB goed is maar er wordt toch wel behoorlijk wat zelfredzaamheid verwacht.

5.3.3 Onvervulde randvoorwaarden aanpakken

Zoals eerder aangegeven, worstelen jongeren vaak met diverse randvoorwaarden die ervoor zorgen dat de stap naar de arbeidsmarkt moeilijk te zetten is. Deze onvervulde randvoorwaarden kunnen tijdens de opstart ter sprake komen, of in het verloop van het activeringsproces naar boven komen. In deze fase gaan de begeleider en de jongere hiermee aan de slag. De acties die begeleiders hiervoor ondernemen kunnen we onderverdelen in ondersteunen en doorverwijzen, versterken, en netwerken. In essentie proberen begeleiders een stabiele basis voor jongeren te creëren die het toelaat om duurzaam aan de arbeidsmarkt te participeren.

5.3.3.1 Ondersteunen en doorverwijzen

Wanneer de randvoorwaarden van de jongere duidelijk zijn, gaan de begeleiders hiermee aan de slag. Begeleiders ondernemen diverse acties om de randvoorwaarden van jongeren aan te pakken, vaak met **oplossingsgerichte acties** (vb. voedselpakket, sociale kruidenier, ...). Milan verduidelijkt dit:

Het is maar door met die mensen in gesprek te gaan, door hen goed te leren kennen, door een veilig klimaat te scheppen dat ze zaken beginnen te vertellen zoals 'het kost mij meer de eerste maand om te gaan werken dan dat ik gewoon thuisblijf,' dat zijn ook zaken, moest ik zelf in zo een situatie zitten, die ik niet van de eerste keer aan een wildvreemde zou vertellen. Maar het is wel op die manier dat ik meer en meer inzicht krijg in hoe dat jongeren en de mensen die ik begeleid redeneren en denken en dan kan je daar ook op inspelen in uw begeleiding door ervoor te zorgen dat ze hun voedselpakket hebben die week of dat we afspreken met de werkgever dat de persoon voor de eerste maand in de namiddag een half uurtje vroeger mag stoppen zodat die nog boodschappen kan doen bij een sociale kruidenier.

Indien mogelijk ondernemen begeleiders zelf actie, maar ze kunnen ook **doorverwijzen** op domeinen waarop ze zelf minder expertise hebben. In die zin treden de begeleiders op als experts van sociale dienstverlening, waarbij ze via directe contacten meteen acties kunnen ondernemen, of waarbij ze de jongere op de goede weg zetten. Begeleiders vervullen hier dus een essentiële rol omdat jongeren binnen hun eigen netwerk niet over deze contacten of expertise beschikken. Mira gaat hier dieper op in:

Ik ben iemand die graag afbakent. Als het om kleinere praktische zaken gaat zoals mutualiteit of een medische kaart regelen, of naar het stadskantoor gaan voor verblijfsstatuten en

dergelijke, dan kan ik dat vrij gemakkelijk opnemen omdat ik kennis heb over hoe die procedures verlopen. Als het bijvoorbeeld gaat om drugsgebruik, misbruik, huiselijk geweld of psychisch welzijn en er een psycholoog of een psychiater nodig is, dan ligt dat buiten mijn capaciteiten. Dan ben ik geneigd om door te verwijzen want dat zijn zaken die ik niet in eigen handen kan nemen omdat ik die expertise niet heb. Dus vanaf het moment dat ik begin aan te voelen dat ik ergens minder kennis over heb, dan ga ik wel kijken wie daar wel kennis over heeft en of die persoon of organisatie mij kan ondersteunen.

Het doorverwijzen van jongeren hangt niet alleen af van de expertise van de begeleider, maar ook van de organisatie waarin deze werkzaam is. Feride verduidelijkt dit:

Ik kan geen begeleiding geven die de Sleutel [Centra voor drughulpverlening en preventie] kan geven. Wij kunnen wel zeggen 'ik ga meegaan met jou.' Dat je de basis verbreedt en aangeeft 'je kan op mij vertrouwen en ik ga jou helpen om naar daar te gaan.' Dat je zo de volwassene speelt. Het is vaak zo dat we zien dat de ouders ook een hulpvraag hebben, geen tijd hebben of een beetje de controle kwijt zijn. Dan gaan wij ervoor zorgen dat er een netwerk rond die jongere wordt gebouwd waar hij kan op terugvallen. Vaak is dat met OCMW of CAW of met de hulpverlening en drughulpverlening. Maar wij kunnen dat niet, VDAB heeft geen fiat om dit te doen, en dat is ook nog steeds afhankelijk van bemiddelaar tot bemiddelaar. Wij hebben geen opdracht om ervoor te zorgen dat de context van de jongere veilig wordt gesteld. Onze opdracht is heel simpel en dat is helpen zoeken naar werk.

Feride vertelt dat het haar opdracht is om jongeren naar werk te helpen zoeken. Zowel vanuit haar eigen expertise als vanuit de organisatie zijn er grenzen aan de begeleiding die ze kan geven. Deze grenzen zijn echter niet scherp. Feride wijst op de speelruimte waarover begeleiders bij VDAB – zeker binnen de intensieve dienstverlening – beschikken. Hoewel het niet de opdracht is om aan de slag te gaan met de bredere context van de jongere, kunnen ze dit wel doen. Voor begeleiders, in elke organisatie, blijft de focus echter steeds op de jongere liggen.

5.3.3.2 Versterken

Dat begeleiders jongeren doorverwijzen, betekent niet dat ze hen loslaten. Begeleiders versterken de jongere **stapsgewijs**, zodat deze gradueel en op termijn zelf met de randvoorwaarden aan de slag kan gaan. Rilke legt dit uit:

In het begin probeer ik altijd vrij veel voor hen te doen. Dus, hen betrekken dat ze erbij zijn, maar dat ik wel de dingen in handen neem. Dat is ook een belangrijke taak om op te nemen om dat vertrouwen te winnen en te tonen 'kijk, ik kan wel iets doen voor jou, ik wil het beste voor jou.' Maar naarmate dat ik de jongeren beter leer kennen en ze mij hun vertrouwen schenken, gaan we veel meer samendoen. Dan ga ik hen stimuleren om eens zelf te telefoneren, dan bereiden we een telefoongesprek voor, dan toon ik hen hoe ze iets moeten opzoeken op internet, en zo stapsgewijs en na een tijdje ga ik misschien zeggen van 'kijk, kan je tegen volgende week dat doen.' Eigenlijk altijd positief stimuleren. Zelfs als ze iets niet gedaan hebben, dan bekijken we 'waarom is dat niet gelukt? Hoe kan ik je daarin ondersteunen? Op welke manier zou je dat wel lukken om dat te doen?' En als dat wel lukt, dat echt super in de verf zetten 'je bent echt goed bezig, wauw. Kijk eens wat je allemaal aan het doen bent'. Wat jongeren niet hebben in hun omgeving, is dat ondersteunend netwerk en dat duwtje in de rug. Dus, daar probeer ik zeer hard op in te zetten.

Begeleiders treden hier op als een coach die de jongere blijft aanmoedigen om stappen te zetten en waar nodig te ondersteunen. Deze **aanmoediging** is nodig omdat jongen zichzelf vaak onderschatten. Het voorbeeld van Joris illustreert dit:

Dus ik zeg 'ik wil het eerste gesprek doen, daarna probeer jij,' en dan zijn er jongeren die bijvoorbeeld heel veel angst hebben om een telefoon te pakken, maar na een aantal keer zie je dat ze bij jou komen en zeggen, 'ah, ik weet dat nog niet, maar ik zal zelf direct bellen,' en dat ze dan die reflex gewoon plots hebben, terwijl dat ze daarvoor altijd zeiden, 'ik bel niet graag, ik kan dat niet', dus het is werken aan hun capaciteiten, want velen onderschatten zichzelf. Door heel de tijd, op hun vingers getikt te worden 'ik kan dat niet, of dat gaat niet vanuit thuis, of vanuit school, of vanuit andere diensten', is het soms moeilijk om dingen nog te durven doen.

Joris vertelt dat de zelfonderschatting van jongeren ervoor zorgt dat ze het bijvoorbeeld moeilijk vinden om te bellen naar andere hulpverleners. Door langzaam op te bouwen, versterken begeleiders de capaciteiten en het vertrouwen van de jongere om zelf actie te ondernemen. Ook na doorverwijzing ondersteunen begeleiders de jongere actief. Dit blijkt uit het voorbeeld van Rilke:

Eigenlijk is het grotendeels via doorverwijzing dat ik werk. Ik heb niet alle expertise om aan hen te kunnen geven om hen ideaal te kunnen helpen. Maar wat ik wel altijd doe, is meegaan op gesprekken naar diensten, ook om die vertrouwensband een beetje te begeleiden en om te helpen bij opvolging. Als ze bijvoorbeeld bepaalde papieren in orde moeten brengen voor een dienst, dan ga ik altijd kijken 'oké, wie doet wat? Wat moeten we daarvoor doen? Wie moeten we contacteren?' een beetje rond plannen eigenlijk, een structuur aanbrengen in een stappenplan.

5.3.3.3 Netwerken

Het doorverwijzen van jongeren kan ervoor zorgen dat het activeringsproces gefragmenteerd wordt over diverse organisaties waarbij een duidelijk overzicht en aansturing verloren gaat. Om dit tegen te gaan, werken begeleiders steeds meer formele partnerschappen uit waarin jongeren ingebed worden in een breder netwerk. Leonie legt dit uit:

Dus we waren met drie VZW's die in dat project zaten en dat was Samenlevingsopbouw, Leo en Kopa. Leo was voornamelijk voor het zoeken van jongeren, op pleintjes en via-via. Samenlevingsopbouw was er voornamelijk om te helpen met de randvoorwaarden en Kopa was dan vooral alles wat met arbeidsmarkt te maken heeft. Dus dat gaat over uitkeringen aanvragen, CV opstellen, leren werken met Mijn Loopbaan van de VDAB, oriëntering, solliciteren en voorbereiden op gesprekken.

Leonie verduidelijkt dat organisaties in partnerschappen hun expertise bundelen en daardoor elk een deeltje van de hulpverlening invullen. Deze bundeling is noodzakelijk omwille van de complexe situatie waar jongeren mee geconfronteerd worden. Milan stelt dat begeleiders daardoor goed met elkaar moeten afstemmen:

Dus dat netwerk is wel belangrijk om af te stemmen op elkaar in de zin dat als de prioriteit vanuit de jongeren vanuit het netwerk ligt op bijvoorbeeld wonen, 'ik wil eerst zorgen dat ik hier woon, dat ik mij hier thuis voel, dat dat hier allemaal op orde is', dan gaan wij gas terugnemen, dan gaan wij niet wekelijks afspreken om werk te zoeken. Eenmaal dat hij daar op zijn plooi is, dan kunnen wij wat meer tijd innemen van de jongere, kunnen wij effectief die stap zetten naar werk en dat intensiever gaan doen. Maar daarvoor moet je je netwerk meehebben.

Uit Milan zijn verhaal blijkt dat het aanpassen aan de jongere in zekere zin impliceert dat begeleiders zich aanpassen aan het netwerk. Ze moeten afstemmen met begeleiders uit andere organisaties waar jongeren op dat moment ondersteuning krijgen. Een goede communicatie is dus belangrijk om ervoor te zorgen dat begeleiders elkaar aanvullen en vermijden dat ze elkaar tegenwerken. Feride waarschuwt voor de valkuilen in het samenwerken met andere organisaties:

Het probleem is als we uitbesteden aan partners dat wij vaak meer werk hebben omdat ze nog altijd komen met vragen 'hoe moet ik dat doen?' Je wil niet van die bemiddelaar die een bachelor heeft een administratieve job maken. Ik denk ook dat we rekening moeten houden, dat je met een hele groep mensen zit die hooggeschoold zijn en als je die gewoon gaat inzetten en niet kijkt naar hun potentieel, dan loop je daar ook vast. Dat is zo'n beetje het gevaar van alles uit te besteden, dat we puur uitvoerend werken en dat er dan mensen uitvallen, dat ze geen voldoening meer krijgen en niet meer geïnspireerd worden en niet meer uitgedaagd worden in hun job.

Feride wijst erop dat het uitbesteden van begeleiding de werklast kan verhogen, omdat er meer opvolging nodig is, terwijl het eveneens de kwaliteit van het takenpakket kan reduceren. Het opbouwen van een netwerk kan een meerwaarde hebben voor jongeren, maar het betekent dat begeleiders moeten zoeken naar een balans tussen het aanspreken van expertise binnen andere organisaties, en het opbouwen van eigen expertise.

5.3.4 Arbeidsbemiddeling

De afstand tussen de jongere komt niet alleen tot stand door de onvervulde randvoorwaarden, jongeren botsen tevens op de complexiteit en de veeleisendheid van de arbeidsmarkt (zie ook hoofdstuk 3.2). In de fase arbeidsbemiddeling ondersteunen begeleiders de jongere om de **drempels naar een job** zoveel mogelijk te overbruggen. Zoals we eerder verduidelijkten zijn er ook inspanningen vanuit de arbeidsmarkt nodig om deze afstand te verkleinen, maar hier focussen we op het proces van de begeleider en de jongere.

Begeleiders merken op dat de vraag naar arbeidsbemiddeling – bijvoorbeeld ondersteuning bij het schrijven van een cv of een sollicitatiebrief – doorgaans de directe aanleiding is voor de toeleiding. Tijdens de opstart of tijdens de stappen die ondernomen worden in het kader van arbeidsbemiddeling komen echter vaak de onvervulde randvoorwaarden van jongeren naar boven. De focus van de begeleider en de jongere zal dan in eerste instantie verschuiven naar de randvoorwaarden, en pas wanneer deze min of meer stabiel zijn terug naar arbeidsbemiddeling. Beide onderdelen vinden dan ook vaak naast elkaar plaats, omdat de situatie van jongeren ervoor zorgt dat de focus steeds van randvoorwaarden naar arbeidsbemiddeling kan verschuiven.

Afhankelijk van de organisatie waarin een begeleider werkt, is arbeidsbemiddeling een kerntaak en het aspect waarin deze de meeste expertise heeft, of treedt de begeleider op als expert in dienstverlening waarbij deze de jongere naar de juiste instantie doorverwijst. Centraal in arbeidsbemiddeling staat het versterken van de jongere en ervoor zorgen dat deze zelf de weg op en naar de arbeidsmarkt kan vinden. Begeleiders stimuleren dus de **zelfredzaamheid** van jongeren op de arbeidsmarkt. Mathilde legt uit dat dit gradueel opgebouwd moet worden:

Mijn belangrijkste doelstelling is dat die jongere geholpen wordt richting werk of opleiding, dat er ondersteuning geboden wordt op hun maat. Ik ben een gids zolang ze niet verder kunnen en ondersteund worden door iemand anders, en soms dan nog hoor, weten ze mij te vinden voor bepaalde zaken waar dat ze die ondersteuning wel krijgen. Dat is wat mijn doel

is en daarbij moeten drempels verlaagd worden, moeten ze extra ondersteund worden. Nogmaals, zelfredzaamheid, je moet ze zo zelfredzaam mogelijk maken, maar in het begin moet je soms ook een stukje, zoals ik al zei, die inschakelingsuitkering neem ik soms over, het is zo overweldigend en zelfredzaamheid is iets wat je opbouwt, daar werk je geleidelijk naartoe. Zelfredzaamheid leer je niet door iemand gewoon te laten verzuipen. Nee, een kind dat leert zwemmen, dat bouw je op met verschillende oefeningen en dat vind ik bij jongeren ook een stukje. In het begin neem ik wat over om te proberen om ze zo zelfredzaam mogelijk te maken. Ik denk dat dat wel een belangrijke is.

Om de zelfredzaamheid van jongeren op te bouwen, onderneemt Virginie waar nodig zelf actie. Ze beschouwt haar rol als die van een gids die de jongere begeleidt tot deze verder kan. Ook hier staan de vragen en de verwachtingen van de jongere centraal. Het voorbeeld van Mathias illustreert dit goed:

Je begint met informatie vergaren ‘waar staat die nu? Wat kan er? Wat kan er niet?’ en dan samen kijken naar bijvoorbeeld ‘oké, jij wilt bakker worden. Bakopleidingen zijn hier, wat ken je er al van? Heb je dat ooit al gedaan? Wil je het leren kennen, dan doen we misschien een verkennende stage?’ Dus eigenlijk begeleiden we de jongere zoveel mogelijk in zijn vraag. Dus informatie verzamelen over de klant en samen met de klant kijken naar ‘waar zijn er opleidingen? Waar kan je misschien stage doen? Zoek al eens naar vacatures’. En dan echt zoeken ‘hoe ver sta je ervan?’ en probeer je die kloof tussen ‘punt a’ richting ‘eindpunt’ zo klein mogelijk te maken. Het is volgen wat de klant zegt en die zo goed mogelijk proberen te sturen in de richting en aan te tonen welke opties er zijn. Vaak een optie waarvan jij denkt dat het de beste optie is. Maar ik vind het wel belangrijk om zoveel mogelijk te luisteren naar wat de klant zegt. Ik ben nooit iemand geweest die personen wil verplichten tot een bepaalde job doen die hij niet wil of een bepaald voortraject opstarten, ‘je start met vrijwilligerswerk’, maar als hij dat niet wil dan doe ik dat ook niet.

Mathias luistert in eerste instantie naar de verwachtingen van de jongere en reikt dan de verschillende mogelijkheden aan. Hoewel hij al een bepaalde inschatting maakt van wat het beste bij de jongere zou passen, geeft hij deze wel de vrijheid om zelf een keuze te maken. De acties die begeleiders en de jongere in het kader van arbeidsbemiddeling ondernemen, kunnen we onderverdelen in drie pijlers: oriëntatie, arbeidsmarktprofielversterking en sollicitatie-ondersteuning. Welke pijlers gevolgd worden en in welke volgorde is voor elke jongere anders: niet elke jongere zal elke pijler doorlopen, en soms zullen jongeren een bepaalde pijler meerdere keren volgen (zie tabel voor een overzicht).

5.3.4.1 Oriëntatie

Oriëntatie, de eerste pijler in arbeidsbemiddeling, is erop gericht om op zoek te gaan naar **wat de jongere wil en kan doen op de arbeidsmarkt**. Dit is voor jongeren vaak een moeilijke vraag omdat ze niet kunnen inschatten waar hun competenties liggen. Leonie legt uit dat veel jongeren geen zicht hebben op waar hun competenties liggen omdat ze nooit arbeidsmarktkennis hebben opgebouwd:

De meeste jongeren willen zo snel mogelijk werken. Bij sommigen komt dan wel het besef ‘ik moet daar beter over nadenken wat ik moet doen’, en bij sommigen komt dat niet of moeten we verschillende keren in dat traject naar boven halen ‘waar ben jij goed in, welke complimenten heb je op school gekregen of krijg je van vrienden?’ Ik moet zeggen dat ik er vaak op uitkom dat jongeren -dat is waar ik nu de meeste ervaring in heb - vaak niet weten wat hun talenten of hun competenties zijn. Zowel niet waar hun competenties liggen als welke gebreken ze hebben in hun competenties. (...) Velen die ik zie zijn niet verder geraakt dan

tweedegraads secundair. En daar wordt er denk ik weinig aandacht gegeven aan de competenties die je nodig hebt in het werkveld.

Uit Leonie haar verhaal kunnen we afleiden dat het belangrijk is om zowel de jongere inzicht te geven in de competenties als om hen inzicht te geven in de werking van de arbeidsmarkt. Begeleiders starten daarom zelf een **oriëntatieproces** op of verwijzen de jongeren door naar een organisatie met deze expertise zodat de jongere op zoek kan gaan naar een geschikt jobdoelwit. Het jobdoelwit kan zich zowel in de sociale als in de reguliere economie bevinden. Mathias gaat hierop in:

Stel dat een jongere zegt van 'ik wil iets gaan doen, maar ik weet niet wat, maar ik wil gaan werken', dan doen wij een job oriëntatie en daar zijn een aantal opleidingen voor bij VDAB of een aantal tools of een aantal opdrachten die ze kunnen doen. Bij onszelf, bij GTB hebben wij ook een kleine groepsmodule waarbij mensen, jongeren maar ook ouderen, die met diezelfde vraag zitten 'ik wil iets gaan doen, gaan werken, maar ik weet niet goed wat er mij zou interesseren', dan in een kleine groep daarover nadenken en een aantal opdrachten doen.

Hoewel jongeren bijna altijd nood hebben aan een oriëntatieproces, merkt Mira merkt op dat ze hier niet altijd het belang van inzien:

Soms is dat wel een moeilijkheid, omdat die jongeren moeten nagaan 'wat wil ik nu eigenlijk?' Dan kan ik met hen kijken 'oké, hoe geraken we daar?' maar eerst moeten we een bepaalde vraag hebben van die jongere van 'ik wil dit of dat doen'. De moeilijkheid daar is niet het feit dat wij daar geen ondersteuning aan kunnen bieden, nee, dat is zelfs een van onze primaire taken. Het is zo dat jongeren niet altijd de waarde inzien om door die oriëntatiefase te gaan en dat ze gewoon zeggen 'ik wil werken, ik wil overal werken'. Maar als je dan doorvraagt wordt dat meestal wel duidelijker 'oké, je wilt alles doen, ik heb nu die job, wil je dat doen?' 'Ah, nee, ik werk niet zo graag in fabrieken.' Dan kom je wel tot iets, maar natuurlijk, het gaat iets vlotter als de jongere gewoon zegt 'laten we een oriëntatietraject opstarten en daar komt wel aan bod wat ik wil doen of wat ik interessant vind'.

5.3.4.2 Arbeidsmarktprofielversterking

De tweede pijler in arbeidsbemiddeling die we distilleren op basis van onze afgenomen interviews, is arbeidsmarktprofielversterking. In deze pijler zetten jongeren een **tussenstap in de richting van de arbeidsmarkt** in de vorm van vrijwilligerswerk, een stage of een opleiding. In elke tussenstap worden de jongeren voorbereid op arbeidsmarktdeelname en kunnen ze bijkomende competenties en vaardigheden ontwikkelen. De rol van begeleiders is om op basis van hun netwerk en expertise ervoor te zorgen dat jongeren de gepaste tussenstap kunnen zetten. Daarnaast volgen ze de jongere op en bieden ondersteuning waar nodig. Hieronder lichten we de voornaamste functie van elke tussenstap toe en wijzen we op de diverse moeilijkheden die erbij komen kijken.

Vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk fungeert als **laagdrempelige** opstap naar de arbeidsmarkt. Jongeren zijn meestal al een langere periode niet-beroepsactief waardoor ze het ritme, de structuur en het vertrouwen ontbreken om meteen de stap naar de arbeidsmarkt te zetten. Door deze tussenstap krijgen ze hier opnieuw meer voeling mee en ontwikkelen ze een aantal basisvaardigheden (vb. op tijd komen). Het voorbeeld van Frederik illustreert dit:

Wij hebben een atelier waar jongeren in groep samen een project kunnen kiezen waar ze aan werken voor een bepaalde tijd. Zo geraken ze uit isolatie, hebben ze een nieuwe soort vriendengroep, leren ze verantwoordelijkheid opnemen, leren ze op tijd zijn. Dus op die manier proberen we tegelijkertijd hun zelfvertrouwen en competenties op te krikken. Plus als er vrijwilligerswerk op hun cv staat, staat dat ook weer mooi bij de werkgever.

Vrijwilligerswerk speelt ook een rol in het herstellen en opbouwen van het **zelfvertrouwen en zelfbeeld**. Milan gaat hier dieper op in en wijst op de waardering en erkenning die jongeren krijgen door vrijwilligerswerk uit te voeren:

Vrijwilligerswerk is ook een vorm van werkervaring. Je verdient daar misschien niets of niet veel mee, maar het kan veel met je doen als persoon. Gewoon het feit dat je iets kan bijdragen tot de samenleving. Veel jongeren of jongeren waar ik soms mee in contact kom, zeggen 'een leefloon ik wil dat niet, ik wil niet afhankelijk zijn van iets of iemand,' dus ze willen ook hun steentje bijdragen en is dat dan aan de hand van vrijwilligerswerk, dat kan ook, de feedback die je krijgt, de appreciatie van mensen van 'merci om te komen, merci dat je dat gedaan hebt', dat kan je als persoon een zeer goed gevoel geven.

Opleiding. Hier ligt de nadruk op het **opbouwen van vaardigheden en competenties**. De opleidingsmogelijkheden zijn divers en variëren naar inhoud, duurtijd en combineerbaarheid met stages. Mira vertelt dat jongeren bij voorkeur een korte opleiding volgen in combinatie met een stage, vaak vanuit een gevoel van schoolmoeheid:

De meesten gaan toch wel eerder kiezen voor een beroepsopleiding via de VDAB voor bijvoorbeeld 6 maanden, of meteen een stage, dat vinden ze heel interessant omdat ze dan meteen op de werkvloer gegooid worden. Veel jongeren komen van school en hebben dan echt iets van 'ik ben schoolmoe'. Om dan nog via het CVO [Centrum Voor Volwassenonderwijs] nog twee à drie jaar te studeren, dat zien ze niet altijd zitten. Maar de optie van CVO zit er ook wel bij, dat kan, het is echt iets wat de jongere wil doen.

Dat jongeren deelnemen aan een opleiding, impliceert niet dat ze deze ook succesvol afronden. Marc gaat hierop in:

Als de jongere niet weet welke richting hij uit wil gaan, dan hebben wij een partner die gaat oriënteren. Dat is gedurende een maand dat die jongere bij de partner gaat. Daar kunnen soms heel verrassende jobdoelen uit voortkomen waar die jongere zelf niet aan had gedacht. Voor hetzelfde geld heeft de jongere niet de competenties om die job uit te voeren. Je hebt de jongere dan min of meer mee in dat verhaal en dan kan je hem wel naar een bepaalde opleiding in die richting sturen. Dan gaat die jongere een opleiding volgen, eventueel gevolgd door een stage op de werkvloer. Zo zijn ze vertrokken. Dat is het ideale scenario dat ik aanhaal. Want heel vaak gaan de jongeren mee in dat verhaal, maar loopt het dan weer mis in de opleiding, daar moeten we eerlijk in zijn. Dan komen ze niet opdagen, of komen de randvoorwaarden terug naar boven.

Stage. Het voornaamste doel van een stage is om de jongere **relevante praktijkervaring** te laten opdoen. Zo kan een jongere bijvoorbeeld na oriëntatie een stage volgen om na te gaan of het gekozen doelwit wel degelijk passend is. Er zijn diverse stagevormen die variëren in duurtijd, aanwervingsengagement van de werkgever, en combineerbaarheid met opleidingen. In vergelijking met vrijwilligerswerk liggen de **eisen en verwachtingen** in een stage hoger: de jongere gaat een engagement aan en komt in een bepaald werkritme terecht. De begeleiders wijzen erop dat hierdoor jongeren vaak botsen op onvervulde randvoorwaarden. De focus wordt in dit geval verlegd naar de randvoorwaarden, om op een later moment terug te keren naar arbeidsbemiddeling. Hierin zien we het non-lineaire aspect van een activeringsproces terug: jongeren kunnen dichter of verder naar werk bewegen, of ter plaatse trappelen. Rik bespreekt dit:

We doen een stage wanneer iemand arbeidsrijp is. Dan kan men een stage van twee à drie weken doen in een bedrijf. Maar we merken soms: men begint te werken en na de tweede

week haakt men af en dan blijkt bijvoorbeeld dat er geen eten is. Dat zijn dingen die dan eerst opgelost moeten worden alvorens dat wij de volgende stap zetten naar werk. Dan zitten we rap terug bij het OCMW 'dat is niet in orde, dat moet nog bijgestuurd worden, die persoon moet kunnen eten als die stage doet.

Drempels. Hoewel stage een meerwaarde kan vormen voor een jongere omdat ze ervaring en competenties opbouwen en een connectie leggen met een bedrijf, is het vaak moeilijk om jongeren hiertoe aan te zetten. Marijke wijst hier vooral op het gebrek aan motivatie omdat de jongeren dan **geen inkomen** verwerven. Dit speelt overigens niet alleen bij stages. Leonie haalt eenzelfde argument aan voor vrijwilligerswerk en trainingen:

Als jongeren zelf niet in actie schieten, als ze niet afkomen van 'die job zou me liggen of die opleiding interesseert me', dan gaan we vaak proberen via stages te werken. Om de jongeren te overtuigen om stages te doen op de werkvloer, op die manier leren ze wat er verwacht wordt van hen, zoals op tijd komen en elementaire beleefdheid. Maar daar botst men dan vaak op het feit dat ze geen uitkering krijgen en dat ze dan werken en niet betaald worden. En dat is dan vaak een no-go voor de jongeren die niet de link leggen van: 'Ik doe ervaring op, ik heb een voet binnen in een bedrijf, ik ga me hier bewijzen en ik maak kans op een vaste tewerkstelling'. Dat is een werk van lange adem. Ik geloof zeker in dat principe, maar die jonge gasten zien dat zo anders.

Opleidingen duren vaak een paar maand. Nu zou je zeggen 'dat is toch niet lang', maar die jongeren zitten in zodanig precaire situaties dat ze denken aan overleven. Ze denken 'ik moet geld verdienen' en ze hebben zoiets van 'ik ga geen opleiding doen want dan kan ik pakweg drie maand geen geld verdienen'. In de praktijk zouden ze waarschijnlijk toch geen geld verdienen, want ze zouden geen werk vinden, maar toch dat gevoel dat ze dan vastzitten in zo'n opleiding, dat beneemt hen de adem, ik weet het niet, maar dat is dikwijls al te veel. Nu, ik heb daar met de VDAB ook al over gepraat en zij zeggen van 'ja, vroeger had je korte opleidingen, maar het probleem was dat je een straat kon leggen met alle mensen die die opleidingen hadden gevolgd'.

Bovendien beschikken jongeren vaak niet over een financiële basis om deze periode te overbruggen. De **financiële drempel** speelt ook een rol in de keuzemogelijkheden: opleidingen met een inschrijvingskost zijn vaak niet haalbaar voor jongeren. Om de financiële drempel te verlagen wijzen begeleiders op het belang aan opleidingen gecombineerd met werk en betaalde stages. Het verkorten van opleidingen lijkt geen goed alternatief omdat er dan een te groot arbeidsaanbod ontstaat.

Een tweede drempel, in het bijzonder voor opleidingen, is **mobilititeit**. Frederik wordt hier geregeld mee geconfronteerd in zijn begeleiding van jongeren:

Het probleem bij opleidingen is dat die heel vaak niet in de buurt zijn. Onze gemeente is qua mobiliteit echt niet goed. Gent is zowat het dichtste om een deftige opleiding te vinden, en Eeklo. Je zit er voor alle twee een goed uur op de bus voor. Dus dat is een serieuze stap. Ik heb bijvoorbeeld een gast die heel graag een bakkersopleiding wil volgen en ik zie hem dat ook echt wel doen. Maar het dichtste is daarvoor Sint-Niklaas. Dan moet je een bus pakken naar Lokeren van een uur en in Lokeren een trein pakken naar Sint-Niklaas station en van Sint-Niklaas station moet hij naar Syntra. Dat is aan de andere kant van Sint-Niklaas en dan moet die nog een bus pakken en ben je twee uur onderweg naar die opleiding. Dan gaat dat gewoon niet. Plus dan kost dat weer geld en als die nog op hotel mama zitten en mama heeft het zelf al niet breed dan is dat ook vaak een njet. Dus ook al heb je de tijd en ruimte om aan een gast te werken die echt opleidingen wil volgen, op financieel en mobiliteitsvlak is dat niet evident.

Het voorbeeld van Frederik illustreert dat het mobiliteitsprobleem voor een deel gekoppeld is aan de financiële situatie van jongeren. De verplaatsingen die jongeren moeten afleggen met de auto, trein, tram of bus, kosten geld, en zijn daardoor vaak niet haalbaar. Ten tweede kunnen de verbindingen naar andere steden of gemeenten niet goed zijn waardoor jongeren lang onderweg zijn naar een opleiding.

Een derde probleem dat in de interviews aan bod komt, met name wanneer een begeleider niet actief is in een centrumstad, is het **bepaalde opleidingsaanbod**. Zelfs wanneer jongeren gemotiveerd zijn om een opleiding te volgen blijkt dit niet evident.

5.3.4.3 Sollicitatie-ondersteuning

Sollicitatie-ondersteuning is op basis van onze analyse van de interviews de derde pijler in arbeidsbemiddeling. Wanneer jongeren een jobdoelwit voor ogen hebben, betekent dit niet dat ze onmiddellijk kunnen solliciteren. De arbeidsmarkt is complex en de verwachtingen voor sollicitaties liggen hoog. Jongeren beschikken niet altijd over de arbeidsmarktkennis om het sollicitatieproces aan te vatten en de verwachtingen in te lossen. Zo weten ze bijvoorbeeld niet hoe en waar ze naar jobs moeten zoeken, of hebben ze onvoldoende inzicht in het opstellen van een cv of motivatiebrief. Bovendien onderschatten ze zichzelf vaak door een laag zelfbeeld en gebrek aan zelfvertrouwen, en zijn ze doorgaans al meermaals op teleurstellingen gebotst waardoor ze gedemotiveerd zijn om de jobzoektocht aan te vatten. In deze pijler bieden begeleiders op deze diverse vlakken ondersteuning.

Een eerste element is ondersteuning bij het **zoeken naar vacatures**. Jongeren weten vaak niet op welke kanalen ze hiernaar moeten zoeken, maar ondervinden ook moeilijkheden om de gepaste vacatures te selecteren en de stap te zetten naar het solliciteren. De rol van de begeleiders valt hier uiteen in die van gids, tolk en aanjager. De **gidsrol** betekent dat de begeleider de jongeren wegwijs maakt in de vacaturemarkt. De **tolkrol** heeft betrekking op het bevattelijk maken van vacatures. Dit betekent enerzijds de vacatures vertalen zodat de jongere weet wat erin staat, en anderzijds verduidelijken dat de jongere niet aan elke competentie en voorwaarde moet voldoen. De **aanjagersrol** is erop gericht de jongere te motiveren om te blijven zoeken naar vacatures en te solliciteren.

Het tweede element in sollicitatie-ondersteuning is **hulp bieden bij het schrijven van een cv en motivatiebrief**. Jongeren beschikken vaak nog niet over een cv en motivatiebrief, dus gaan begeleiders hiermee aan de slag. Silke legt uit hoe ze dit aanpakt, met opnieuw een focus op toenemende zelfredzaamheid van de jongere en op concrete acties van de begeleider:

Ik zeg dat dan 'als je graag hulp hebt met jouw cv, probeer het eens thuis en mail het mij door, dan kijk ik dat eens na', of ik zeg 'je maakt hem, je brengt hem de volgende keer mee en we lezen hem na'. Dus ik probeer hen wel altijd zelf aan het stuur te zetten en te laten proberen. Soms hoor ik van andere diensten of begeleidingen dat het echt niet lukt alleen en dan zitten wij samen aan mijn bureau en maken wij samen een cv op. Nu is dat wat moeilijker door corona want we zitten met een plexiglas, maar anders zet ik mij soms naast hen en dan zeg ik 'kom, dan kan je zien wat ik typ', en dan maken wij samen een cv of een brief. Nu is dat met een extern scherm, en dan draai ik dat naar hen zodat ze kunnen zien wat ik doe. Dan zeg ik 'als je mij fouten ziet typen, dan zeg je het maar, of als ik andere dingen moet doen'. Dat is weer dat vertrouwen dat je wint. Dat is iets superklein, een cv opmaken, maar dan zeggen ze 'yes, eindelijk, iemand die mijn cv eens wil nakijken', en je hebt ze mee. Ze hebben echt het gevoel 'dat is iemand die mij vooruit wil helpen', en zo ben je vertrokken.

Sollicitatietraining is het derde element in de sollicitatie-ondersteuning. Jongeren hebben vaak geen of weinig ervaring met solliciteren en weten niet wat ze van een sollicitatiegesprek kunnen verwachten

en hoe ze dit dienen voor te bereiden en aan te pakken. Daarom bereiden begeleiders deze gesprekken samen met jongeren voor. Sami gaat hierop in:

Een vraag die vaak terugkomt bij sollicitatiegesprekken is 'noem drie sterke punten en drie minpunten van jezelf'. Als je dat al een beetje voorbereid, als je zegt 'het is een minder punt, maar je vertelt erbij dat je er iets aan doet', 'ik ben chaotisch ingesteld maar nu heb ik hulpmiddelen', dan heb je dat minpunt verteld maar tegelijkertijd heb je daar wel een antwoord op gegeven dat je er iets aan hebt gedaan. Dat heb ik allemaal voorbereid met die jongere. Die komt dan naar mij toe en die zegt 'die vraagt van drie minpunten en drie sterke punten, die heb ik gekregen en ik kon erop antwoorden'. Je voelde dan zijn zelfvertrouwen.

De vierde en laatste vorm van sollicitatie-ondersteuning is het **vergezellen van jongeren** naar een sollicitatiegesprek. Milan verduidelijkt dit:

Dus de jongere hoeft niet alleen te gaan naar een sollicitatiegesprek, wij kunnen dan eigenlijk ter ondersteuning mee, en wij kunnen dan op bepaalde vragen wat aanvullen. Het is natuurlijk de bedoeling dat de jongere zoveel mogelijk zelf vertelt en zoveel mogelijk zelf het gesprek voert, maar al is het maar om eens wat extra duiding te geven of de vraag eens te herformuleren voor de jongere dat het duidelijk is, als we merken dat hij het niet goed weet wat hij moet antwoorden. Dat kan wel helpen omdat eigenlijk die stressvolle, dat stressvol gesprek dat een sollicitatie wel kan zijn, dat hij daar zichzelf toch wel wat beter kan verkopen dan dat hij dat alleen moet doen, dat hij een kans krijgt.

De ondersteuning die Milan geeft tijdens een sollicitatiegesprek is het verduidelijken van vragen en het 'aanwezig zijn' voor de jongere. Begeleiders wijzen er ook op dat als zij meegaan naar een sollicitatiegesprek, dit voor de werkgevers een teken van vertrouwen is omdat ze dan weten dat de jongere omkaderd wordt. In die zin is de begeleider zowel voor de jongere als voor de werkgever een buffer. Hoewel begeleiders veel tijd investeren in sollicitatie-ondersteuning, en de bredere arbeidsbemiddeling, blijkt dit vaak een moeizaam proces. Milan bespreekt dit:

Soms heeft de motivatie en de wil van werk, 'ik wil mijn leven in handen nemen', de bovenhand maar worden ze in al hun motivatie en hun enthousiasme soms wel geconfronteerd met de realiteit door verschillende sollicitaties te doen, verschillende interimkantoren af te schuimen, zich voor te stellen, in te schrijven, en dan telkens de boodschap te krijgen, 'we gaan je bellen, we gaan je terug contacteren', en dan gebeurt dat niet en dat is telkens een ontgoocheling. Een ontgoocheling die er eigenlijk bijkomt, in die rugzak van ontgoochelingen die er als is.

5.3.5 Werk vinden

Werk is een **kritische transitie** binnen het activeringsproces waarbij jongeren een job hebben gevonden en de arbeidsmarkt betreden. Voor de overgrote meerderheid van de jongeren gaat hier een lang en intensief proces aan vooraf waarin ze werken aan de randvoorwaarden op diverse levensdomeinen en inspanningen leveren om de drempels op de arbeidsmarkt te overbruggen. Het vinden van werk betekent niet het einde van het activeringsproces. Enerzijds blijven begeleiders beschikbaar voor jongeren in het kader van de fase nazorg. Anderzijds wijzen begeleiders erop dat jongeren moeilijk een job kunnen vasthouden omwille van bijvoorbeeld de randvoorwaarden of de veeleisendheid op de arbeidsmarkt.

5.3.6 Nazorg

Wanneer jongeren aan het werk zijn, houden de begeleiders contact om nazorg te bieden. Nazorg is de fase die focust op preventie. Begeleiders willen ten eerste de arbeidsmarktintrede bestendigen en voorkomen dat de jongere terug uit de arbeidsmarkt beweegt. Ten tweede proberen begeleiders de jongere te stimuleren en te informeren om een duurzame positie op de arbeidsmarkt te verwerven. Ten derde anticiperen begeleiders op de arbeidsmarkttrede van de jongere. We bespreken deze drie facetten.

5.3.6.1 Arbeidsmarktintrede bestendigen

Wanneer jongeren aan het werk zijn, hebben ze vaak ondersteuning nodig om de arbeidsmarktintrede te bestendigen. Zo geeft Milan aan dat **werk blijven behouden moeilijker is dan de arbeidsmarktintrede**:

Starten is soms niet echt een probleem want vanuit Groep Intro hebben we een breed netwerk van werkgevers en organisaties waar dat jongeren eventueel terecht kunnen. Maar het is dan ook de job volhouden: kunnen omgaan met een tegenslag, feedback krijgen van uw werkgever waardoor het eens moeilijk is en ze het even lastig hebben. En dan zijn we er nog in het kader van nazorg om dat een beetje te ondersteunen, de jongere duiding te geven, uitleg te geven, ook de erkenning te geven dat dat inderdaad niet leuk is als een werkgever tegen je roept omdat hij gestresseerd is of omdat je iets fout gedaan hebt. We proberen het dan een beetje uit te leggen en dan hopen dat hij kan doorgaan, dat hij kan groeien in zijn job en alles dat daar rondhangt.

Milan vertelt dat hij de jongere ondersteunt door te luisteren en duiding te geven, op die manier leert hij hen omgaan met gebeurtenissen op de werkvloer. Daarnaast haalt hij aan dat jongeren ook buiten het levensdomein werk moet blijven groeien. De kwetsbaarheid van jongeren verdwijnt immers niet door louter een job te vinden. Zo wijst Sami erop dat jongeren vatbaar zijn om in een **negatieve spiraal** terecht te komen:

In elke bedrijfswereld heb je goede en slechte collega's en ga je altijd problemen hebben met de één of de andere. Het maakt niet uit waar je werkt want die problematiek ga je overal hebben. En na een tijd, gewoon door dat laag zelfbeeld en terug te gaan werken en heel negatief ingesteld te zijn, krijg je een negatieve spiraal omdat je het wat moeilijker vindt. Dan zoeken ze naar problemen zoals 'die collega pest mij', om te kunnen zeggen 'ik ga ermee stoppen'. Maar na een tijd heb ik wel ondervonden dat de nazorg die ik aanbied aan jongeren en door de vele gesprekken die ik voer, dat het na een maand of twee helemaal anders gaat: hij heeft zijn weg gevonden, hij heeft een collega gevonden waarmee hij beter overeenkomt, hij heeft de andere collega eens op zijn plaats gezet op een professionele manier. Dat vraag ik ook: je moet niet altijd met grote problemen of via een vechtpartij of verbaal reageren, je kan die ook negeren of zeggen 'dit zijn mijn dingen', of 'ik ga naar de baas of naar een leidinggevende'. Ik zeg ook: 'De vakbond is er, als je ziet dat je je toch bedreigd voelt, om toch een bewijs te krijgen of om toch wat sterker in je schoenen te staan mochten er problemen komen. Maar let op: als je iets verkeerd doet, dan ben jij degene die ontslagen wordt.' Je weet hoe dat dat gaat, bij de haven, je hebt daar ook cowboys rondlopen die zich beter voelen dan de anderen, in de logistieke wereld heb je ook magazijnmedewerkers, je bent een groentje op dat moment, pestgedrag is er en erbovenop discriminatie. Zeker in bepaalde bedrijven ben je een prooi voor velen.

Waar Milan de nadruk op de rol van werkgevers legde, gaat Sami in op de relaties met collega's. Stroeve relaties met collega's of zelfs pestgedrag en discriminatie kunnen de jongere ontmoedigen om

aan de slag te blijven. Jongeren blijven dus een nood hebben aan ondersteuning wanneer ze actief zijn op de arbeidsmarkt. Begeleiders treden op als coach waarbij ze luisteren naar jongeren, hen informeren over hun rechten en plichten, en concrete tips aanreiken. Begeleiders zetten ook verder in op het versterken van de jongere door onder meer job- en taalcoaching op de werkvloer aan te bieden.

5.3.6.2 Jongeren stimuleren en informeren

Begeleiders merken op dat jongeren met name in interimjobs tewerkgesteld worden en daardoor een onzekere arbeidsmarktpositie innemen (zie ook hoofdstuk 4). Dit zorgt bij begeleiders voor een dubbel gevoel: enerzijds zijn ze blij dat de jongere aan het werk is, anderzijds beseffen ze dat deze onzekere arbeidsvorm op lange termijn niet houdbaar is. Daarom blijven begeleiders jongeren stimuleren naar **duurzame tewerkstelling**. Mira illustreert dit treffend:

Als ik bijvoorbeeld een jongere voor mij heb die al een gezin heeft, dan denk ik dat de betere oplossing is om te kijken naar iets meer duurzaam, maar als die jongere een job heeft gevonden in interim en die doet dat af en toe, ja, dan is daar ook een soort blijdschap rond, en dan ben ik zeker tevreden dat die dat heeft kunnen vinden, maar het blijft wel een parcours. Dus het is niet 'die heeft een interim job, daar stopt het bij', nee. Wat ik eigenlijk het liefste zou willen voor al mijn cliënten is een duurzame job, waar ze lang kunnen blijven en kunnen leren en zichzelf ontwikkelen, maar een interim job is ook een mooie stap die ze gezet hebben, het gegeven dat ze door die sollicitatieprocedure zijn geweest en dat zij degene zijn die aanvaard zijn door de werkgever. Ik vind dat heel mooi. De meesten zijn negentien jaar, hebben geen ervaring, zijn kortgeschoold. Ik vind het wel knap dat zij interim jobs willen doen en dat is een succes waarbij ik mijn tevredenheid uit. Maar het ideale voor mij zou wel zijn dat al mijn cliënten een duurzame job, een vast contract krijgen, dat is wel de droom, dat is een droom van mij voor hen, maar dat is, denk ik, ook een droom van hen voor zichzelf. Maar dat betekent niet dat interim jobs of vrijwilligerswerk of wijkwerken minder is, dat is ook een grote stap die ze gezet hebben naar de werkvloer. Ja, werk is werk zou ik dan zeggen.

Met het begrip duurzame tewerkstelling wijst Mira op het type contract, waarbij een **vast contract** van onbepaalde duur als beste optie wordt beschouwd. De duurzaamheid zit voor begeleiders ook in de **ontwikkeling** van de jongere op lange termijn. Rilke beschrijft dit:

Duurzaam werk is werk waarin je de mogelijkheid krijgt om te groeien, om nieuwe competenties te verwerven, waarin er wordt geïnvesteerd in je, waar je misschien een vorming of een opleiding krijgt, waarin je gecoacht wordt in wie je bent of waaraan je op dat moment nood hebt qua coaching, dat er vertrouwen wordt geschonken aan jou, dat je ziet 'oké, het is misschien nog niet zo super nu, maar ik word hier keihard gestimuleerd om mijn best te doen en om te groeien, om beter te worden, er is vertrouwen in mij dat ik dat in mij heb'.

Begeleiders merken op dat deze duurzame jobs – die zich in de reguliere arbeidsmarkt met vaste contracten bevinden – vaak buiten het bereik van jongeren liggen omdat de eisen en verwachtingen hoger liggen dan in de secundaire economie. Tegelijkertijd is duurzaamheid van een job een aspect waar jongeren vaak minder rekening mee houden omdat ze vaak op korte termijn denken. Er kan dus een **spanning** zitten op de doelstellingen van begeleiders en deze van de jongeren. Begeleiders geven aan dat ze door de jongere te informeren en duidelijk te communiceren deze stimuleren richting duurzame tewerkstelling, maar dat ze wel meegaan in het verhaal van de jongere. Sofie legt dit uit:

Voor mij is de doelstelling toch zorgen dat jongeren duurzame tewerkstelling krijgen vanuit een opdracht van VDAB. Voor sommige jongeren is dat 'mijn geld is nu op dus ik ga een dag

werken en dan kan ik weer een week verder'. Dus dat ligt wel wat uit mekaar. Mijn privé doelstelling is dan ook eerder, als mens in de maatschappij, dat je een zelfstandig leven hebt en bouw aan iets. Nu, dat wordt niet door VDAB opgelegd, dus dat hoeft niet, maar ik probeer dat toch te stimuleren bij jongeren.

Wanneer jongeren geen plaats vinden in de sociale of reguliere economie, kunnen ze de stap naar de informele arbeidsmarkt zetten. Ook hier ontstaat er een spanningsveld: enerzijds wijzen begeleiders erop dat het gebrek aan duurzame arbeidsmarktposities in combinatie met preciaire levensomstandigheden jongeren richting de informele economie duwen. Anderzijds beseffen begeleiders dat jongeren in de informele arbeidsmarkt op illegale wijze arbeid verrichten waarbij ze geen arbeidsbescherming krijgen en evenmin rechten opbouwen. Marijke stipt aan dat het als begeleiders moeilijk is om hierop in te grijpen:

Onlangs had ik een jongere die ik belde en die zei 'ja, maar ik ben aan het werk'. Ik zeg 'ja, ik zie gelijk niets in je dossier dat zegt dat je aan het werk bent'. 'Jawel! Ik werk bij de boer.' Ik zeg 'In België?' 'Ja, vaneigens in België! Ik ga werken, ik ben weg!' Ik krijg die nu niet meer te pakken, maar volgens mij werkt hij in het zwart bij een boer in de streek. Wat moet je daar dan mee doen? Ik ben aan de ene kant blij dat hij aan het werk is, maar op die manier is het ook niet ok, maar goed, dat is ook de schuld van de werkgever. Dus nu heb ik hem uitgenodigd voor een gesprek, maar die is niet opgedaagd. Ik heb hem nu uitgenodigd voor een aangetekende afspraak. Als hij dan ook niet afkomt, wordt dat een negatieve evaluatie en wordt het de controledienst. Ik bedoel, je moet dan wel officieel gaan, de controledienst eropaf sturen, zorgen dat het onderzocht wordt en die gast weet wat de gevolgen zijn. Van mij mag hij dan nog doen wat hij wil, maar ik wil wel dat hij de gevolgen kan inschatten en ik denk niet dat hij dat nu weet. Natuurlijk, als je achttien of twintig bent, denk je niet aan werkongevallen of als je ziek wordt of wat dan ook, dan lig je daar niet van wakker.

Marijke beschrijft de moeilijke positie waarin ze zich bevindt, waarbij ze weliswaar blij is dat de jongere aan het werk is, maar tevens de gevaren van zwartwerk onderstreept. Ook hier proberen de begeleiders de jongere correct te informeren, omdat deze vaak geen zicht hebben op de consequenties van een job in de informele economie.

5.3.6.3 Anticiperen op arbeidsmarktuittrede

Een tweede aspect van nazorg is gericht op het anticiperen op de arbeidsmarktuittrede van jongeren. Wanneer jongeren hun job verliezen, nemen ze immers niet altijd contact op met de begeleider. Leonie houdt daarom het contact met de jongere warm:

Je hebt ze dan aan het werk, vaak in interim jobs, of nu tijdens de coronacrisis zijn dat vaak tijdelijke jobs. Dan denk je misschien als begeleider van 'ah ja, dat is een job, hij zal nu wel binnen zijn, vinkje af', maar binnen een paar weken kunnen die even goed terug zijn. Dus wat doe ik dan? Na een tijdje, als ik weet dat ze een job hebben, stuur ik nog een keer een berichtje, om te vragen hoe het op het werk gaat en alles oké is. Dan hoor je vaak van 'nee, ik ga niet meer', of 'ik heb geen contract meer gekregen', maar voor hetzelfde geld zeggen ze 'alles top, ik ben hier nog altijd'.

Door de jongere **proactief** te contacteren, kan Leonie indien nodig een nieuw proces opstarten. Met nazorg proberen begeleiders dus ook te vermijden dat er tussen werk en de jongere obstakels ontstaan, die een nieuwe arbeidsmarktintrede bemoeilijken.

6 Dwarsbomen in het activeringsproces: praktische bezwaren tussen droom en realiteit

Een activeringsproces is complex doordat de middelen, capaciteiten, doelstellingen, verwachtingen en visies van jongeren, begeleiders, organisaties waar begeleiders actief zijn, beleidsmakers en werkgevers op elkaar afgesteld moeten worden. Wanneer actoren hier niet in slagen, ontstaan er dwarsbomen. Dit kunnen **uitdagingen** zijn die het activeringsproces bemoeilijken maar verbeterd of verholpen kunnen worden mits gerichte (beleids-)aanpassingen. Daarnaast kunnen dwarsbomen **spanningen** betreffen die inherent zijn aan het activeringsproces en niet of moeilijk opgelost kunnen worden. In tabel 1 lijsten we de dwarsbomen op die naar voren kwamen in onze analyse van de interviews. Een aantal hiervan bespraken we al in eerdere hoofdstukken, de overige komen in dit hoofdstuk aan bod.

Tabel 1: dwarsbomen in het activeringsproces

	Jongere	Begeleider	Organisatie	Werkgevers	Beleid
Jongere		<ul style="list-style-type: none"> · Korte termijn vs. duurzame job (pg. 50) · Doelstelling van de jongere vs. doelstelling van de begeleider (pg. 50) · Ingrijpen op jongere die actief is in de informele economie (pg. 50) · Woon- en tewerkstellingsplaats: opstap of drempel? · Vereiste tijd vs. beschikbare tijd 	<ul style="list-style-type: none"> - Woon- en tewerkstellingsplaats: opstap of drempel? 	<ul style="list-style-type: none"> - Geleverde Inspanningen van de jongere vs. kansen op de arbeidsmarkt (pg. 11) 	<ul style="list-style-type: none"> - Het NEET-statuut: een ongewenst label in gebruik - Vereiste tijd vs. beschikbare tijd
Begeleider			<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie: ethiek vs. pragmatiek - Woon- en tewerkstellingsplaats: opstap of drempel? - Vereiste tijd vs. beschikbare tijd 		<ul style="list-style-type: none"> - Het NEET-statuut: een ongewenst label in gebruik - Vereiste tijd vs. beschikbare tijd

6.1 Het NEET-statuut: een ongewenst label in gebruik

De begeleiders in het onderzoek werken voornamelijk met jongeren die geen opleiding, onderwijs of vorming volgen en niet aan het werk zijn, en zo binnen de NEET-categorie vallen. Dit NEET-statuut gaat uit van Europese beleidskaders en wordt ook binnen Vlaanderen gebruikt. Begeleiders geven aan dat dit statuut helpt om jongeren met een ondersteuningsnood te detecteren, maar dat het tekortschiet

op verschillende vlakken. Hierdoor ontstaat een paradox waarbij begeleiders een statuut hanteren dat ze niet willen gebruiken maar tot op zekere hoogte nodig hebben.

De kritiek van begeleiders spits zich toe op twee elementen. Ten eerste vinden ze de categorie te **onnauwkeurig**. Rik bespreekt dit:

Het label NEET-jongeren doet mij aan luizen denken. Het is jammer dat ze daar een Engelse term op geplakt hebben. Ik merk dat heel veel mensen die term gebruiken 'wij werken voor NEET-jongeren.' Maar ik zie wel gradatie in jongeren zonder educatie, van jongeren uit de jeugdzorg ten opzichte van jongeren die gewoon thuis nog even blijven zitten. Daar vind ik toch wel een groot verschil in. Het is gemakkelijk om te zeggen dat je voor NEET-jongeren werkt, maar ik denk dat er daar veel meer een gradatie mag in komen.

Rik geeft aan dat de NEET-categorie een **diversiteit** aan jongeren behelst die niet gevat wordt door het label. Het label wordt door begeleiders zowel te eng als te breed bevonden: enerzijds suggereert het dat jongeren in een NEET-situatie een homogene groep vormen, terwijl ze net gekenmerkt worden door een sterke heterogeniteit. Anderzijds wijzen begeleiders erop dat het NEET-gegeven eerder een uiting is van een bredere problematiek, waardoor het label de complexe situatie van jongeren simplificeert. Bovendien kunnen jongeren die niet aan de criteria voldoen uit de boot vallen of niet de ondersteuning krijgen die ze vereisen.

Rik haalt ook het tweede kritisch element aan: de **negatieve bijklank** van de NEET-categorie. Joris gaat hier dieper op in:

Het is een ongelukkige term, je bent een NEET-jongere dus je bent alles wat je niet aan het doen bent. Daar vereenzelvig je jezelf mee, want je bent niet in een opleiding. Dat is vaak ook zo met de aanmelding: er zegt dan iemand 'dat is een jongere met een drugsproblematiek,' en dan denk ik, 'ja, en wat loopt er wel goed?' Want iedereen is geneigd om te zeggen 'dat loopt allemaal slecht, en er moet aan gewerkt worden en dan wordt dat een goede jongere,' terwijl dat op zich een goeie gast kan zijn. (...) Het feit dat hij of zij wel voor een nonkel aan het zorgen is, dat wordt niet benoemd, want dat is normaal. Of bijvoorbeeld een jonge vrouw die alleen vier kinderen opvoedt: je hebt kinderen, je hebt ervoor gekozen, dus het moet maar lukken. Het wordt altijd zo in de schoot geworpen: 'het is uw eigen verantwoordelijkheid, je hebt ervoor gekozen,' maar niemand heeft gekozen om onder een label van NEET-jongere te zitten. Ik vind dat zelf ook een negatieve term, ik spreek het liefst van zoekende jongere. Ook in plaats van maatschappelijk kwetsbare jongere omdat dat altijd is 'je bent maatschappelijk kwetsbaar, dus je valt onder dat profiel, je bent zo.' Terwijl heel veel kwetsbare jongeren ook veel sterktes tonen en veel sterker zijn dan andere mensen ooit zullen zijn omdat zij net die dingen meegemaakt hebben. Ik denk dat we dat ook mogen benoemen, dat het naast kwetsbare jongere ook heel veerkrachtige jongeren zijn.

Joris vertelt dat de NEET-categorie negatief is omdat het focust op wat jongeren niet aan het doen zijn. Voor Nederlandstaligen is dit nog duidelijker door de sterke gelijkenis door 'NEET' en 'niet'. Hoewel deze jongeren niet-beroepsactief zijn, impliceert dit niet dat ze niets doen. Zo begeleidt Joris alleenstaande moeders en jongeren die voor familieleden zorgen. Joris benadrukt dat labels focussen op het negatieve, terwijl de jongeren veel sterktes hebben en veerkrachtig zijn. Milan wijst erop dat het label ook de blik van de jongeren naar zichzelf en van de maatschappij beïnvloeden:

Het NEET-label verwijst naar het feit dat ze niet in een opleiding of een traject zitten richting werk. Het is een stempel die door de samenleving zeer hard bekeken wordt als iemand die weinig kan of waar ze weinig vertrouwen in hebben. Als je die jongeren leert kennen, dan

merk je dat daar ongelofelijk veel potentieel in zit maar dat het tijd nodig heeft om dat terug naar boven te halen. De ervaringen van die jongeren zorgen er soms voor dat dat potentieel een beetje onder het stof geraakt is: als je telkens thuis te horen krijgt dat je niets waard bent, als je in je schoolcarrière tien verschillende scholen gedaan hebt, telkens buiten gesmeten bent, uiteindelijk vroegtijdig zonder diploma gestopt bent met secundaire onderwijs, dan heeft dat een invloed op hoe je naar jezelf kijkt. Dan heeft dat opbouwwerk nodig om met de jongeren aan de slag te gaan. En ze krijgen dan nog een keer een stempel erbij. Je kunt begrijpen dat ze die groep jongeren wel een bepaalde naam willen geven, maar het gaat erover wat ze niet doen en het zou misschien ook leuk zijn om een groep een naam te geven, over wat ze wel doen. Potentiële jongeren of jongeren met veel potentieel die nog werkzoekend zijn. Ik weet het niet, maar het feit dat die naam er is, zorgt ervoor dat we als samenleving op een bepaalde manier naar die groep gaan kijken, denk ik.

Milan stelt dat het NEET-label voor de jongere **stigmatiserend** werkt omdat het jongeren de stempel geeft dat ze niets doen of kunnen. Hij vertolkt het gevoel van begeleiders dat het belangrijk is om te kijken naar wat de jongere wel kan en van daaruit aan de slag gaan.

6.2 Woon- en tewerkstellingsplaats: opstap of drempel?

De woonplaats van jongeren en/of de tewerkstellingsplaats van begeleiders hebben een impact op de mogelijkheden in een activeringsproces en de **fysieke afstand** die de jongere moet overbruggen tot begeleiding. Plaats kan dus een uitdaging vormen voor de ondersteuning die een jongere verwacht of vereist, en de mate waarin de begeleider hierop kan inspelen. Noor bespreekt dit:

Het is fantastisch om in een stad te werken: er is altijd een partner, er is altijd iets om outreachend te werken en er is altijd een nieuwe link die je kunt leggen met een school. Maar als je dan een jongere hebt uit een dorp, daar is er niks. Die jongeren moeten zich verplaatsen naar de stad om degelijke begeleiding aangeboden te krijgen. Dat vind ik een pijnpunt. Want we gaan misschien niet veel jongeren hebben uit die dorpen, maar voor hen is er bijna geen aanbod. Dus jongeren uit de stad, er zijn er meer, maar het aanbod is zo ruim dat er altijd wel iets is waarmee we hen vooruit kunnen helpen. Maar in die dorpjes zitten ze vast. (...) Ik vind dat we van die jongeren zelfs nog meer vragen. Want ik heb een jongere uit een dorp en die moet wel zo gemotiveerd zijn dat hij elke keer de trein neemt van het dorp naar de stad om op tijd op z'n afspraak te zijn bij mij om verder te gaan met het gesprek dat we gevoerd hebben. Je vraagt aan die jongeren uit de dorpen dat extra stapje meer.

Noor belicht in eerste instantie de uitdaging vanuit begeleidersperspectief: afhankelijk van de plaats waar een begeleider actief is –een centrumstad zoals Brugge en Antwerpen, een kleinere stad zoals Ronse en Eeklo, een gemeente of dorp in een rurale omgeving - heeft de begeleider meer of minder mogelijkheden om een jongere te ondersteunen. Ten tweede wijst Noor op de uitdaging vanuit jongerenperspectief: jongeren die in een rurale omgeving wonen, worden vaak geconfronteerd met een gebrek aan lokale hulpverlening waardoor ze een grote afstand moeten overbruggen om de juiste ondersteuning te krijgen. De drempel naar hulpverlening ligt voor hen dus hoger omdat ze bijvoorbeeld meerdere bussen of treinen moeten nemen om tot bij de begeleider te geraken, en over de financiële middelen moeten beschikken om dit te kunnen betalen. De randvoorwaarden waar de jongere mee worstelt kunnen dus de stap naar hulpverlening belemmeren of verhinderen (zie Randvoorwaarden, hoofdstuk 3.1).

Begeleiders geven aan dat er naast de fysieke afstand ook **mentale afstanden** bestaan. Dit kwam sterk aan bod in de verhalen van Stefaan, Feride en Marc:

Jongeren zijn angstig om te gaan hangen in een andere buurt. Je hebt buurten waar dat minder het geval is omdat er een grote connectie is tussen jongeren, dat heeft ook te maken met de cultuurgemeenschap. Er zijn wijken waar jongeren niet op hun gemak zijn omdat die culturen een beetje verschillend zijn, omdat ze hun weg daar niet kennen, omdat jongeren toch een claimgedrag hebben op een wijk waardoor het niet altijd evident is om daar te gaan rondlopen. Ik zeg niet dat het onmogelijk is. Dan heb je wijken die enorm veel last hebben van hun reputatie. In de media komen die heel dikwijls negatief aan bod, niet altijd terecht en dat wordt ook levend gehouden door actoren die daar iets mee te winnen hebben. Dus is dat enorm lastig om van bepaalde stempels en etiketten af te geraken. Als jij een kwetsbare witte jongere bent uit een bepaalde wijk, dan ga je niet zo op uw gemak naar bepaalde wijken gaan.

In het ene gebouw is het nog ietwat gezellig maar het andere gebouw is zo een groot overheidsgebouw. Het is geen laagdrempelig gebouw, zelfs voor mij niet, om binnen te gaan. En jongeren hebben soms meer nodig, of ik weet dat niet of ze het meer nodig hebben, maar ik denk zelfs dat infrastructuur daar een rol in speelt. En dat hebben wij ook niet altijd want wij hebben nog altijd die bureaulandschapscultuur bij VDAB. Ja, dat geeft heel weinig privacy.

Bij VDAB werken wij met landschapsbureaus. Alle bemiddelaars zitten in een grote ruimte en de klanten komen en gaan en iedereen kan de gesprekken aanhoren. Ik heb vanaf het begin tegen mijn teamleider gezegd 'oké, ik wil als jongerenconsulent aan de slag gaan, maar dan wil ik wel mijn gesprekken in een apart kantoor voeren.' Op die manier krijg ik veel meer gedaan van mijn jongere, kom ik veel meer te weten, kan je de jongere anders benaderen. Soms dingen zeggen dat niet, wat moet ik zeggen, dat de teamleider misschien niet moet horen. Maar op die manier ga je veel meer interactie en veel meer teweeg krijgen. Als er hier een jongere binnenkomt en die praat in dialect tegen mij, dan ga ik hier niet mooi AN tegen hem praten, dan ga ik me gewoon aanpassen en dan spreek ik ook op zijn niveau en met zijn dialect. Dat kan moeilijker in een landscape bureau.

De voorbeelden van Stefaan, Feride en Marc illustreren verschillende vormen van mentale afstand die jongeren moeten overbruggen. Stefaan wijst op onzichtbare grenzen die door steden en gemeenten lopen, Feride geeft aan dat gebouwen intimiderend kunnen zijn en het privacygevoel beïnvloeden, en Marc stipt aan dat de inrichting van gebouwen het contact met de jongere kan belemmeren.

Aangezien het moeilijk is om de woonplaats van jongeren of de tewerkstellingsplaats van begeleiders aan te passen, is het uitdagend om de fysieke en mentale afstand te verkleinen. Begeleiders proberen dit te doen door vindplaatsgericht te werken (zie toeleiding, hoofdstuk 5.3.1). Niet elke begeleider mag echter vindplaatsgericht werken, bij VDAB en GTB kan dit enkel op vraag van de jongere. Om vindplaatsgericht te werken, moeten deze begeleiders dus beroep doen op andere organisaties.

6.3 Communicatie: privacy vs. pragmatiek

Begeleiders kunnen jongeren op diverse manieren contacteren. In de interviews komen onder meer het gebruik van sociale media, sms'en, telefoongesprekken, brieven en aangetekend schrijven naar voren. Welke communicatiemethode een begeleider kan of moet hanteren, is afhankelijk van de organisatie waarin deze werkzaam is, waarbij het opvalt dat vooral publieke diensten zoals VDAB geconfronteerd worden met restricties in de te hanteren communicatiemethode. Er ontstaat een

dwarsboom indien deze organisaties, doorgaans op grond van **privacyregelgeving**, dienen te verbieden om communicatiemiddelen te gebruiken die de begeleider noodzakelijk acht. Hoewel privacyregelgeving belangrijk is, bemoeilijkt of verhindert dit de toeleiding en het verdere verloop van een activeringsproces. Dit blijkt onder meer uit de verhalen van Silke en Marc:

Ik heb het gevoel dat we door de manier waarop wij jongeren benaderen, we de afstand zelf creëren en soms groter maken dan dat hij al is. Een heel stom voorbeeld, maar ik krijg heel vaak van collega's de vraag 'kan je die jongere eens proberen te contacteren want ik kan die niet bereiken?' Dan luister ik 'hoe komt dat?' Dan blijkt dat er alleen nog maar een brief, een aangetekende brief, weer een brief, en weer een aangetekende brief verstuurd is. Dan neem ik mijn telefoon en bel ik of stuur ik een berichtje 'hallo, ik ben Silke, kan ik je helpen om naar werk te zoeken?' Dan heb ik die soms al na twee minuten al te pakken. Voor mij werkt er dan iets niet aan de manier waarop we jongeren nu benaderen en hebben we de afstand al groter gemaakt. Want de periode dat we gewoon aan het uitnodigen zijn met die brief en die aangetekende brief, daar gaan soms weken of maanden over en dat zijn dan ook weken of maanden dat ze niet werken. Hadden we dat van in het begin anders aangepakt, dan hadden ze misschien al werk gehad, maar hadden ze misschien ook niet zo een grote weerstand naar onze organisatie en alles wat erbij komt kijken.

Tot voor kort mochten wij via WhatsApp communiceren, maar nu mag dat niet meer wegens privacyredenen. Jammer genoeg eigenlijk want ik bereikte, zeker nu tijdens de pandemie, jongeren het meeste via WhatsApp. Ik krijg ook heel vaak om elf uur 's avonds een WhatsApp van een jongere, maar dan kan ik wel verder met hem. Heel vaak hebben ze geen belkrediet meer, via WhatsApp kun je nog altijd communiceren. Nu heb ik tegen mijn teamleider gezegd 'WhatsApp gebruiken mag niet meer omdat de privacywetgeving er is, maar ik stuur nog vaak met WhatsApp bel me eens,' of iets dergelijks. Zolang er geen vertrouwelijke informatie in dat bericht staat, kunnen we WhatsApp nog gebruiken en ik doe het nog omdat ik weet dat het een manier is om de jongeren te bereiken.

Silke legt uit dat omwille van privacyregelgeving brieven en aangetekende brieven gebruikt worden om jongeren te bereiken, maar dat dit niet werkt. De redenen hiervoor zijn uiteenlopend: het sluit niet aan op de leefwereld van jongeren, het is hoogdrempelig, jongeren openen of begrijpen de post van de niet altijd, of de post komt niet bij de jongere terecht omdat deze verhuisd is of dakloos geworden is. Uit het voorbeeld van Marc blijkt dan weer dat jongeren communicatie via sociale media verkiezen omdat geen belkrediet vereist. Niet kunnen communiceren via sociale media verhoogt de financiële drempel en sluit evenmin aan op de leefwereld van jongeren. Silke wijst erop dat hierdoor de afstand tussen de jongere en de arbeidsmarkt wordt vergroot omdat er kostbare tijd verloren gaat: zolang de jongere niet bereikt wordt, kunnen de randvoorwaarden en drempels tot de arbeidsmarkt complexer worden. Begeleiders komen dus voor een paradox te staan waarbij het respecteren van de privacywetgeving het contact met de jongere in de weg staat en het aannemen van een pragmatische houding de privacy van de jongere mogelijk schendt.

6.4 Vereiste tijd vs. beschikbare tijd

In een activeringsproces heeft enerzijds de jongere tijd nodig om van een niet-beroepsactieve naar een beroepsactieve positie te bewegen, en moet anderzijds de begeleider over voldoende tijd beschikken om de jongere te begeleiden. Tijdens de interviews kwam naar voren dat de vereiste tijd en beschikbare tijd niet altijd in balans zijn waardoor de kwaliteit van een activeringsproces onder druk komt te staan. Voor de jongere is dit het geval bij het ervaren van een te hoge tijdsdruk, voor de

begeleider indien deze geconfronteerd wordt met een te hoge werkdruk. In dit onderdeel gaan we hier dieper op in.

De tijd die begeleiders aan jongeren kunnen bieden is doorgaans ongelimiteerd gezien het non-lineaire verloop van activeringsprocessen en de nood aan begeleiding op maat. Voor begeleiders duurt het proces zo lang als nodig is, maar in een zo kort mogelijke tijdspanne. Toch blijkt dit niet altijd mogelijk omdat er vanuit beleid, de eigen of externe organisaties tijdsdruk ontstaat. Milan gaat hierop in:

Ik merk vooral vanuit het beleid dat ze daar een tijdsdruk op zetten. Als wij soms met jongeren naar het OCMW gaan om een leefloon aan te vragen, omdat ze nog geen recht hebben op een werkloosheids- of wachtuitkering, dan wordt daar altijd de voorwaarde “werken” aangekoppeld, en liefst zo snel mogelijk. We merken dat onze jongeren echt wel tijd nodig hebben om al die randzaken eerst op orde te hebben, vooraleer ze die stap naar werk kunnen zetten. Geld is daarin een machtig middel, het maakt je misschien niet gelukkig maar het is wel gemakkelijk als je het hebt, en zeker voor onze jongeren die het zeker niet te veel hebben, merk je dat ze via die weg jongeren een beetje onder druk zetten of de tijdsdruk opvoeren ‘als je tegen dan geen werk hebt of je kunt niet aantonen dat je voldoende acties ondernomen hebt, dan gaat je uitkering zakken.’ Daar stel ik mij wel vragen bij, ik denk dat het dan beter is om als beleid te investeren in gepaste begeleiding, waarbij ik niet wil zeggen dat wij de toverstaf in handen hebben. We merken wel in alle projecten waarbij we mensen begeleiden richting werk, dat als er een gepaste begeleiding is, er binnen een bepaalde tijd effectief werkervaring is bij verschillende mensen. Bij de ene duurt dat een maand, bij de andere drie maanden, bij de andere een jaar, maar er is wel een vorm van tewerkstelling en begeleiding. Ik denk dat dat meer werkt en positiever is naar onze jongeren toe.

Milan geeft aan dat er binnen het activeringsproces tijdsdruk kan ontstaan omdat jongeren dreigen (een deel van) hun **uitkering** te verliezen. Volgens begeleiders kan een focus op een snelle (her)intrede tot de arbeidsmarkt duurzame tewerkstelling in de weg staan en bovendien een grondige aanpak van randvoorwaarden en drempels verhinderen. Begeleiders stippen aan dat de sterke aandacht voor een snelle arbeidsmarkt(her)intrede ook gereflecteerd wordt in de doelstellingen die ze moeten behalen. Noor bespreekt dit:

Je moet elke maand contact hebben en binnen de drie maanden moet je een actie hebben. Je cijfers moeten in orde zijn. Er wordt gekeken naar: hoeveel doe je van dit en hoeveel heb je van dat? Voor mij is het een gevoel dat het beleid daarvan wakker ligt: halen we onze cijfers? Hoeveel mensen hebben we aan het werk gezet, of het met interim is of met vast contract, ik bedoel, een cijfer is een cijfer. Terwijl ik van op de werkvloer, en mijn collega's ook, de mensen achter die cijfers moeten zien. Elk cijfer dat ik maak, is een jongere. Ook al is het voor mij een positief cijfer, iemand die met interim werkt. Snap je de redenering? Mijn jongere werkt met interim, tof, ik krijg een extra streepje op mijn blad. Maar misschien is die jongere helemaal niet gelukkig. Dus ik denk niet dat het beleid daarvan wakker ligt.

Noor legt uit dat de te behalen **doelstellingen** betrekking hebben op cijfers zoals het aantal ondernomen acties, het aantal contactmomenten met jongeren, of het aantal naar werk doorgestroomde jongeren. Ze beschrijft de uitdaging die veel begeleiders ervaren tussen het behalen van cijfers en het bieden van een kwalitatieve begeleiding. Zo vertelt Noor dat een jongere die doorstroomt naar interimarbeid goed is voor haar cijfers, maar niet per se aansluit bij de verwachtingen of de doelstellingen van de jongere. Cijfers representeren dus niet per se de kwaliteit van de begeleiding of de geleverde inspanning van de jongere.

Een sterke nadruk op het behalen van cijfers en het volgen van procedures en doelstellingen voert niet alleen de tijdsdruk voor de jongere op, het verhoogt tevens de werkdruk voor begeleiders. Dit kwam onder meer bij Marc aan bod:

Wij hebben onze cijfers te halen en voor corona had je niet altijd de nodige tijd. Ook omdat we niet voltijds jongerenconsulent zijn, moet je keuzes maken. Er komt ook veel meer bij kijken, ik bedoel wij moeten bemiddelingsgesprekken doen, we moeten evaluaties doen, er zijn administratieve taken die moeten vervuld worden. Eigenlijk ja, zonder corona en zonder die extra taken zouden wij denk ik veel meer outreachend kunnen gaan werken natuurlijk. Als een jongere bijvoorbeeld aangeeft van 'kom toch een keer bij ons thuis,' dat zou eventueel moeten kunnen. Maar daar hebben we jammer genoeg geen ruimte voor.

Marc legt uit dat de extra taken heel wat tijd innemen die hij waardevoller zou kunnen invullen in de begeleiding van jongeren. Begeleiders wijzen erop dat met name diverse administratieve taken ervoor zorgen dat ze niet altijd kunnen inspelen op of voldoen aan de noden van jongeren. Naast de eisen op administratief vlak, hangt de werkdruk voor begeleiders ook af van de **caseload**. Feride bespreekt dit:

Dat is een probleem op dit moment: ik doe zoveel begeleiding dat ik merk dat ik jongeren niet genoeg kan begeleiden. Om jongeren goed te begeleiden moet je ze minimum om de twee weken kunnen zien. Bovendien is dat intenser en begeleiden we één-op-één of zelfs met meerdere mensen. Dat wil ook zeggen dat je effectief meegaat naar een organisatie of dat je belt naar de jongere om te vragen of je een stage mag organiseren met een werkgever. Dat vraagt veel meer tijd. Ik heb op dit moment 100 mensen in mijn portefeuille. Er zijn natuurlijk een paar jongeren waarvoor we gewoon praktische dingen moeten regelen. Maar dat gaat niet. Eigenlijk is 50 jongeren echt wel het maximum voor een fulltime.

Feride legt uit dat haar caseload – het aantal jongeren die ze moet begeleiden – te hoog ligt en ervoor zorgt dat ze jongeren niet de intensieve begeleiding kan bieden die ze nodig hebben. Een lagere caseload is echter essentieel omdat de complexe situaties van jongeren tijdsintensieve begeleiding vereisen.

De combinatie van tijdsdruk en werkdruk beïnvloeden dus de kwaliteit die de begeleider kan bieden in het activeringsproces. Om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op de noden van jongeren, proberen begeleiders **autonomie** af te dwingen. De voorbeelden van Feride en Silke illustreren dit goed:

Ik denk niet dat het nodig is om binnen VDAB alles helder te krijgen. We willen dat natuurlijk wel, we willen een soort van voorspelbaarheid van 'ja, dat gaat werken.' Maar bij jongeren met een grote afstand tot de arbeidsmarkt is dat gewoon heel moeilijk te zeggen. Dat is heel menselijk, dat het bijna niet meetbaar is. Dat is afwegen 'wat is nu het beste traject voor een specifiek individu met een heel specifieke problematiek.' Je kan wel zeggen 'het is een NEET-jongere,' maar "een NEET-jongere" zegt ook maar dat. (...) Het is heel specifiek en moeilijk in een traject te plaatsen. Maar ik vind wel dat we sowieso als VDAB, die regels moeten er zijn, maar dat is frustrerend. Want bijvoorbeeld als ik een BIT-evaluatie moet doen voor een jongere, dat is om een beroepsinschakelingsuitkering aan te vragen, moet die twee evaluaties hebben binnen het jaar om die uitkering te mogen hebben. Maar soms zie ik mijn jongeren niet en nodig ik die uit maar zie ik 'die is aan het werk.' Eigenlijk moeten ze om een positieve BIT-evaluatie krijgen komen naar de afspraak. Maar als ik zie dat die jongere aan het werk is, dan ga ik die een positieve evaluatie geven. Maar er zijn collega's die dat niet doen. Ik vind als je ziet dat ze het proberen dan moet ik ze niet altijd zien.

We moeten maandelijks contact hebben met al onze klanten en hen een nieuwe opdracht geven. Idealiter zouden wij sollicitatieopdrachten moeten geven, dus zeer actief mensen matchen aan vacatures en zeggen dat ze daarvoor moeten solliciteren. Bij sommige jongeren is dat haalbaar maar bij heel veel jongeren staan er nu nog zoveel dingen die eerst moeten gebeuren of is er weinig stabiliteit in hun leven waardoor dat ook niet altijd kan. Dan merk je dat je als bemiddelaar op den duur een beetje weet hoe dat je administratief een dossier in orde moet zetten. Ik zal altijd wel de juiste opdrachten geven en die opvolgen maar het is voor sommige jongeren gewoon niet realistisch om vijf sollicitaties per week te vragen. Ik weet niet of dat gebeurt maar ik vind dat cijfermatig denken en dat kwantificeren een beetje frustrerend. Voor mij is de mens die erachter zit altijd belangrijker. Ik snap wel dat bepaalde dingen meetbaar moeten zijn en dat we intern maar ook aan het beleid moet rapporteren, maar soms heb ik wel het gevoel dat daar teveel aandacht voor is.

Feride en Silke vertellen dat activeringsprocessen niet te standaardiseren vallen: elke jongere heeft een specifieke situatie waar de begeleider op moet inspelen. Hoewel de begeleiders begrip tonen voor en het belang erkennen van procedures en doelstellingen, wijzen ze erop dat het voor een vast stramien kan zorgen dat niet altijd aansluit op de noden van de jongere. Om toch in te spelen op deze noden, dwingen begeleiders autonomie af door regels eerder naar de geest dan naar de letter te interpreteren. Dit impliceert dat begeleiders een balans moeten vinden tussen ethiek en pragmatiek.

7 Conclusie

In dit afsluitende deel gaan we in op vijf overkoepelende conclusies die we uit dit onderzoek trekken. We willen hiermee vooral een aantal aannames in vraag stellen over jongeren in een NEET-situatie die vaak terugkomen en niet altijd voldoende rekening houden met de complexe realiteit zoals we deze in dit rapport naar voor brachten vanuit het oogpunt van de NEET-begeleiders. We wijzen er zo achtereenvolgens op dat (1) dé jongere in een NEET-situatie niet bestaat; (2) afstand een wederzijds begrip is; (3) dé arbeidsmarkt niet bestaat; (4) vertrouwen een wederzijds begrip is; en (5) dé aanpak niet bestaat. Met dit onderzoek, onze conclusies en een aantal aanbevelingen en uitdagingen die we eraan koppelen, richten we ons in eerste instantie op het in kaart brengen van en trachten verbeteren van de vaak kwetsbare positie waarin de jongeren in een NEET-situatie zich bevinden. Flankerend daaraan is het ook zaak om een preventief beleid uit te werken zodat jongeren de juiste ondersteuning krijgen vóórdat ze in een NEET-situatie belanden en van de radar kunnen verdwijnen.

7.1 Dé jongere in een NEET-situatie bestaat niet.

Een eerste belangrijke conclusie uit deze studie is dat we jongeren in een NEET-situatie niet kunnen beschouwen als een homogene groep. Integendeel, het zijn individuen met elk hun eigenheid, talenten en unieke geleefde realiteit. De heterogeniteit van deze groep jongeren heeft ten eerste betrekking op onvervulde randvoorwaarden: de complexiteit en aard van deze problematieken zijn anders voor elke jongere. De afstand tot de arbeidsmarkt die ontstaat uit randvoorwaarden begrijpen we daarom als een continuüm met in het ene uiterste jongeren voor wie de arbeidsmarkt volledig buiten het zicht ligt en het aanpakken van de onvervulde randvoorwaarden prioritair is, en in het andere uiterste jongeren die over een stabiele basis en mentale ruimte beschikken om stappen richting de arbeidsmarkt te zetten. Ten tweede wijzen begeleiders erop dat elke jongere op andere drempels botst om de kloof tussen de verwachtingen en eisen vanuit de arbeidsmarkt te overbruggen.

Omdat jongeren in een NEET-situatie heterogene profielen laten optekenen, bekritisieren begeleiders het 'NEET'-label. Dit is voor hen te generaliserend, te stigmatiserend en voelt te beladen aan. Door de negatie die bovendien ingebed ligt in het label, linkt het volgens hen ook te sterk naar wat jongeren niet doen terwijl het voor hen duidelijk is dat ze net wel actief zijn op diverse domeinen. Hoewel het label tekortschiet op verschillende vlakken, helpt het tegelijkertijd om jongeren met een ondersteuningsnood te detecteren. Hierdoor ontstaat een paradox waarbij begeleiders –maar ook jeugdwerkers en andere actoren uit middenveldorganisaties, onderzoekers en beleidsmakers - een label hanteren dat ze niet willen gebruiken maar tot op zekere hoogte nodig hebben.

Vanuit deze achtergrond, is het voor ons een aanbeveling om deze jongeren sterker te benaderen vanuit hun unieke karakter en eigenheid. Dit impliceert dat er meer ruimte kan komen voor de kwalitatieve insteek van de begeleiding, waarbij meer rekening mag worden gehouden met de gecumuleerde zwaarte of kwetsbaarheid van sommige jongeren in de begeleiding. Het houdt daarnaast ook in dat we het gebruik van het 'NEET-label' durven in vraag te stellen. In dit rapport hanteren we als eerste stap op dit vlak bijvoorbeeld bewust het begrip 'jongeren in een NEET-situatie' in plaats van 'NEET-jongere'. Het is een subtiele wijziging, maar hierdoor vermijden we enigszins dat we de identiteit en geleefde realiteit van jongeren reduceren tot de positie die ze niet innemen op de arbeidsmarkt of in het onderwijs. De essentie van deze verschuiving is niet het voorstellen van het perfecte alternatief, maar het aanmoedigen van reflectie en een sterkere bewustwording over de impact van labels.

7.2 Afstand is een wederzijds begrip.

Wanneer er wordt ingezoomd op jongeren in een NEET-situatie wordt er meestal vanuit gegaan dat zij een zekere afstand tot de arbeidsmarkt hebben. De verwachting is dan dat de begeleiders deze jongeren ondersteunen zodat ze de afstand tot de arbeidsmarkt overbruggen. Uit de interviews met begeleiders blijkt echter dat dit slechts een deel van het verhaal is, we stellen immers vast dat niet alleen jongeren in een NEET-situatie een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, maar dat ook de arbeidsmarkt afstand creëert tot de jongeren. Er is bovendien een belangrijke wisselwerking tussen beiden. De eisen en verwachtingen die vanuit de arbeidsmarkt gesteld worden (i.e. afstand vanuit de arbeidsmarkt tot de jongere) zijn vaak niet (direct) in te vullen door de jongeren, die geregeld worstelen met een reeks onvervulde randvoorwaarden, een gebrek aan direct inzetbare ervaring en kennis, en vertrouwen in zichzelf en andere arbeidsmarktactoren (i.e. afstand vanuit de jongere tot de arbeidsmarkt). Dit conflict tussen de verwachtingen van de arbeidsmarkt en datgene wat de jongere te bieden heeft, draagt bij tot onbegrip langs de kant van de werkgever en ontmoediging langs de kant van jongeren. Bovenop de onvervulde randvoorwaarden hebben jongeren in een NEET-situatie vaak het gevoel dat werk niets voor hen is en komen ze in een negatieve spiraal terecht waarbij de afstand tot de arbeidsmarkt groeit. Tegelijkertijd zijn werkgevers niet altijd vertrouwd met de noden en drempels die jongeren ervaren, of hebben ze te weinig inzicht in het afschrikkend effect die hun vacatureteksten, selectieproces, onthaal en begeleiding van deze jongeren kan hebben. Dit wordt ook bevestigd in het VIONA-onderzoek dat ingaat op de werkgeverskant van het toeleiden naar werk van niet-beroepsactieven (waaronder jongeren in een NEET-situatie) (Goffin, Sempels, De Coen, Valsamis, & Vansteenkiste, 2022 en 2023). Dit onderzoek leert dat ook bijkomende ondersteuning en begeleiding van werkgevers niet uit het oog verloren mag worden om het arbeidspotentieel van onder meer jongeren in een NEET-situatie te kunnen aanwenden. De auteurs wijzen er o.a. op de nood aan meer coördinatie in het ondersteuningsaanbod ten aanzien van werkgevers, een duidelijker aanspreekpunt voor ondernemingen die aan inclusie willen werken, ontsnippering en verduidelijking van de rolverdeling, vereenvoudigde regelgeving, faciliteren van het uitwerken van de nodige dienstverlening door arbeidsbemiddelingsdiensten en de nood aan een positiever discours. Ons onderzoek op basis van de begeleiders van de jongeren in een NEET-situatie wijst eveneens op die nood aan versterkte ondersteuning en begeleiding van de werkgeverszijde.

Op basis van de analyse stellen we dan ook voor om meer na te denken vanuit een wederzijdse afstand. Dit impliceert dat niet alleen jongeren in een NEET-situatie begeleiding en nazorg nodig hebben om dichterbij de arbeidsmarkt te komen en te blijven, maar dat ook de arbeidsmarkt begeleiding nodig heeft om dichterbij deze jongeren te komen en te blijven. De uitdaging stelt zich zo om de complexiteit en veeleisendheid van de arbeidsmarkt te verlagen en werkgevers hierbij voldoende te ondersteunen. Daarnaast is het belangrijk om ook begeleiders verder te versterken om enerzijds de randvoorwaarden van jongeren in een NEET-situatie aan te pakken en anderzijds de drempels tot de arbeidsmarkt te overbruggen. Naast een versterking van deze curatieve aanpak langs beide kanten, mag ook het belang van inzetten op preventie niet onderschat worden. Veel problemen waar de jongeren mee kampen, zijn vaak al ontstaan lang voor ze in het vizier kwamen van de geïnterviewde begeleiders. Voldoende preventie vanuit o.a. de schoolomgeving en sociale omgeving is volgens ons dan ook een cruciale factor om verder op in te spelen.

7.3 Dé arbeidsmarkt bestaat niet.

Een derde vaststelling die we maken in dit rapport, is dat niet alleen jongeren in een NEET-situatie een divers profiel hebben, maar dat ook de arbeidsmarkt zich laat kennen door haar verscheidenheid. Elke jongere ervaart een verschillende afstand tot de arbeidsmarkt, maar tegelijkertijd creëert de arbeidsmarkt ook verschillende afstanden. De begeleiders wijzen er immers op dat er vier

verschillende arbeidsmarkten bestaan: de sociale economie, interimarbeid op de reguliere arbeidsmarkt, vaste contracten op de reguliere arbeidsmarkt en de informele economie. De afstand die jongeren moeten overbruggen verschilt zowel tussen als binnen elk van deze arbeidsmarkten.

De afstand tot de sociale economie is voor jongeren in een NEET-situatie in principe de kortste. Door de intensieve begeleiding en ondersteuning zorgt de sociale economie voor een opstap naar werk voor jongeren voor wie de reguliere economie te hoog gegrepen is, en creëert zo duidelijk kansen. Tegelijk hebben de geïnterviewden het gevoel dat de lat om aan de slag te gaan in de sociale economie steeds hoger ligt omdat deze bedrijven economisch sterker moeten presteren. Hierdoor neemt volgens hen de afstand voor de meest kwetsbare jongeren opnieuw toe. Het overbrugt voor hen dus afstanden voor sommigen, maar vergroot de barrières voor anderen. Vanuit die vaststelling is het voor ons een aanbeveling om ook binnen de sociale economie voldoende aandacht te hebben voor het mogelijk maken van verschillen in gevraagd instapniveau en verschillen in gevraagde progressiesnelheid doorheen het traject naargelang het profiel van de betrokkenen. Met de maatregel van het individueel maatwerk die in juli 2023 van start is gegaan, is het de bedoeling om op individueel niveau de juiste ondersteuning te kunnen bieden zodat personen met een arbeidsbeperking aan de slag kunnen gaan en blijven op de reguliere arbeidsmarkt. Dit heeft het potentieel om op maat meer rekening te houden met de persoonlijke situatie van de betrokkenen, gezien de begeleidingspremie bv. varieert op basis van de individuele begeleidingsnood. Veel zal afhangen van de adviezen die geformuleerd worden door de betrokken instanties.

Tegelijkertijd blijkt dat heel wat jongeren in een NEET-situatie niet in aanmerking komen om via de sociale economie hun eerste stappen op de arbeidsmarkt te zetten. Ze dienen het pad van de reguliere arbeidsmarkt te volgen, waarbij interimarbeid het meest gangbare intredekanaal is. Voor kwetsbare jongeren beschouwen de begeleiders deze reguliere arbeidsmarkt niet altijd als een haalbare manier om aan de slag te gaan. Bovendien hebben de begeleiders die we interviewden eerder de ervaring dat de overgang van interimarbeid tot een vast contract moeizaam verloopt en slechts voor een selecte groep van jongeren echt kan worden waargemaakt. Een belangrijk aandachtspunt is dan ook om voldoende duurzame loopbanen te bereiken voor deze jongeren. Dat blijkt een moeilijke opgave, die belemmerd wordt door de tijdsdruk in het begeleidingsproces die te sterk de nadruk legt op kwantitatieve doelen in de begeleiding (zoals een job kunnen aanvinken) en minder rekening houdt met kwalitatieve doelstellingen (zoals voor een langere periode duurzaam aan de slag zijn). We pleiten er daarom voor om kwantitatieve doelstellingen sterker te laten samengaan met kwalitatieve. Zo kan er ook voldoende rekening worden gehouden met het gegeven dat het ganse activeringsproces van de jongeren niet lineair verloopt, maar net een opeenvolging is van non-lineaire stappen richting werk, waar ook het risico op een terugval of stap terug reëel is doorheen het ganse traject.

In lijn met de verhalen van begeleiders is het daarnaast belangrijk om interimarbeid sterker te benaderen als springplank naar duurzame tewerkstelling voor jongeren in een NEET-situatie. Interimarbeid geeft jongeren de kans om zich te oriënteren, te tonen aan werkgevers en flexibel te werken. Tegelijk brengt het ook onzekerheid en kwetsbaarheid met zich mee. Jongeren die aan de verwachtingen van werkgevers voldoen, zouden sneller zicht moeten krijgen op een vast contract. Het tijdelijke karakter van dit type tewerkstelling staat nu echter te veel duurzame tewerkstelling in de weg. Initiatieven zoals incentives die het terugschroeven van dagcontracten aanmoedigt, zoals het akkoord tussen vakbonden en werkgevers dat in 2022 werd afgesloten in de NAR, kunnen hier een belangrijke rol in spelen.

7.4 Vertrouwen is een wederzijds begrip

Als vierde vaststelling wijzen we op het belang van wederzijds vertrouwen tussen de jongeren en de NEET-begeleider en het geduld dat nodig is om dit te kunnen opbouwen langs beide kanten. Uit de interviews blijkt dat deze vertrouwensband zich asymmetrisch ontwikkelt: het vertrouwen van de jongere groeit langzaam en is broos, het vertrouwen van de begeleider is een gegeven en in principe onvoorwaardelijk. De begeleider toont vertrouwen in de jongere door een safe space te creëren. Het vertrouwen van de jongere in de begeleider uit zich enerzijds in het zich kwetsbaar durven opstellen en het geven van een mandaat. Als de jongere zich niet kwetsbaar durft op te stellen naar en/of geen mandaat geeft, zal de begeleider er niet of moeizamer in slagen om de on vervulde randvoorwaarden te detecteren en aan te pakken. Indien de begeleider geen vertrouwen toont in de jongere, zal de jongere niet of onvoldoende een safe space ervaren. Zonder wederzijdse vertrouwensband is het dan ook moeilijk – zo niet onmogelijk – om een duurzame arbeidsmarktintrede van de jongere te verwezenlijken.

Dit onderzoek maakt duidelijk dat begeleiders vanuit een wederzijdse vertrouwensband met de jongere een belangrijk verschil kunnen maken in het opstarten en doorlopen van een activeringsproces door de jongeren. Ze hebben vanuit hun positie tussen jongeren en de arbeidsmarkt in een unieke blik op de noden en uitdagingen die jongeren ervaren enerzijds, en de kansen en uitdagingen die er vanuit de arbeidsmarkt zijn anderzijds. Omwille van de doorslaggevende positie van begeleiders, is het durven duurzaam investeren in hun werkzaamheden essentieel. Te sterk werken met tijdelijke projecten en onzekere financiering voor organisaties die NEET-begeleiding voorzien, zet het opbouwen van de duurzame vertrouwensband met jongeren onder druk.

Hierop aansluitend willen we de meerwaarde van de blik van NEET-begeleiders benadrukken. De unieke vertrouwensband die ze ontwikkelen met jongeren en arbeidsmarktactoren, helpt om de verhouding tussen beide diepgaand te begrijpen. Naast de blik van jongeren en arbeidsmarktactoren, moedigen we vervolgonderzoek aan dat vanuit de begeleiders vertrekt.

7.5 Dé aanpak bestaat niet

Uit de verhalen van de begeleiders blijkt dat elke jongere een unieke benadering vraagt en dat elke begeleiding er steeds anders uitziet. Daarom kiezen we er duidelijk voor om het begrip activeringsproces naar voren te schuiven in plaats van activeringstraject. In realiteit blijkt immers dat we activering kunnen begrijpen als een opeenvolging van non-lineaire stappen waarbij jongeren voortdurend dichterbij en verder van werk bewegen, of tot stilstand komen. Dit vormt dan ook de vijfde en laatste vaststelling die we concluderend vooropstellen: voor de activering van jongeren in een NEET-situatie bestaat er géén duidelijke, uniforme aanpak, het gaat telkens weer om maatwerk. Dit maatwerk is ook nodig om goed te kunnen omgaan met de verschillende uitdagingen die het activeringsproces her en der bemoedigen.

Hoewel dé aanpak niet bestaat, identificeerden we in dit onderzoek wel vijf kenmerken (5.2) en zes fasen (5.3) die in een activeringsproces kunnen voorkomen. Daarnaast geven begeleiders een aantal belangrijke richtingen aan die het activeringsproces met jongeren kan versterken en die we naar voren schuiven als aanbevelingen. Ten eerste helpt een outreachende toelidingsmethode om de stap naar hulpverlening te verkleinen doordat de begeleider de jongere zelf benadert. Ten tweede is het zowel voor de jongere als voor de begeleider belangrijk om tijdsdruk in het activeringsproces zoveel mogelijk te vermijden. De jongere moet tijd krijgen om eerst de on vervulde randvoorwaarden aan te pakken vooraleer een duurzame stap naar werk gezet kan worden. Ook begeleiders ervaren vaak een te grote tijdsdruk in het begeleidingsproces door het spanningsveld tussen het aantal jongeren die ze moeten

begeleiden en de kwaliteit van begeleiding die ze kunnen bieden. Uiteraard dient er altijd een zekere afweging te zijn tussen kwantiteit en kwaliteit, maar uit onze interviews halen we als belangrijk aandachtspunt naar voren dat de slinger nu te veel lijkt door te slaan naar kwantiteit. De kwaliteit van een activeringsproces hangt grotendeels af van de tijd die een begeleider kan investeren in het opbouwen van een vertrouwensband, het detecteren en invullen van onvervulde randvoorwaarden en het aanpakken van drempels naar werk. Een gebrek aan tijd gaat ten koste van kwaliteit in de begeleiding van die jongeren die het kwetsbaarste zijn, en legt druk op het verwezenlijken van een duurzame activering. Ten derde is het creëren van netwerken een grote meerwaarde in activeringsprocessen. Organisaties die op de hoogte zijn van elkaars werking kunnen beter inspelen op de noden van jongeren doordat ze deze tot bij de gepaste hulpverlening kunnen brengen. Daarnaast vermijden begeleiders door sterke netwerken op te bouwen dat jongeren van de radar verdwijnen. Hierin willen we de waarde van Europa WSE Lokale Partnerschappen benadrukken. Op lokaal niveau draagt dit bij tot het experimenteren met en het creëren van sterke netwerken die jongeren op een geïntegreerde wijze kunnen ondersteunen. Begeleiders wijzen hierbij op de uitdaging om deze projecten te verduurzamen eens de overheidsmiddelen wegvallen. In de recente toegekende projecten m.b.t. capacity building is alvast een sterke tegemoetkoming hieraan voorzien in de financieringstermijn. Er wordt een perspectief van 6 jaar gegeven, wat toelaat om meer structureel te kunnen werken. Tot slot merken we op dat het succes van een activeringsproces niet enkel afhangt van de uiteindelijke arbeidsmarktpositie die jongeren innemen. Ook onzichtbare stappen zoals het herstellen van vertrouwen tussen jongeren en de maatschappij moeten we durven beschouwen als een succes.

8 Referenties

- Contini, D., Filandri, M., & Pacelli, L. (2019). Persistency in the NEET state: a longitudinal analysis. *Journal of Youth studies*, 22(7), 959-980.
- Danneris, S. (2018). Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients. *Qualitative Social Work*, 17(3), 355-372.
- Danneris, S., & Caswell, D. (2019) Exploring the Ingredients of Success: Studying Trajectories of the Vulnerable Unemployed who Have Entered Work or Education in Denmark. *Social Policy and Society*, 18 (4), 615-629.
- Desseyn, J., & Hoefnagels, K. (2015). NEET-jongeren in Antwerpen. Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek over NEET in de stad. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 25 (4), 97-103. Leuven: Steunpunt Werk en Sociale Economie / Uitgeverij Acco.
- Firth-Cozens, J. (2004). Organisational trust: the keystone to patient safety. *BMJ Quality & Safety*, 13(1), 56-61.
- Furlong, A. (2006). Not a very NEET solution: representing problematic labour market transitions among early school-leavers. *Work, employment and society*, 20(3), 553-569.
- Goffin, K., Sempels, Y., De Coen, A., Valsamis, D., & Vansteenkiste, S. (2023). De rol van werkgevers bij de duurzame tewerkstelling van niet-beroepsactieven. *Over.Werk, Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 33(1), 135-143.
- Goffin, K., Sempels, Y., De Coen, A., Valsamis, D., & Vansteenkiste, S. (2022). *Het arbeidspotentieel van niet-beroepsactieven: een vraagzijdebenadering*. Eindrapport. Een onderzoek in opdracht van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk, in het kader van het VIONA-onderzoeksprogramma.
- Mishler, E. G. (1986). The analysis of interview-narratives. In T. R. Sarbin (Ed.), *Narrative psychology: The storied nature of human conduct* (pp. 233–255). Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.
- Penders, I., & Vansteenkiste, S. (2023). Geen opleiding noch werk in tijden van (post-)COVID-19: een analyse van NEET-jongeren in Vlaanderen. *Over.Werk, Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 33(1), 15-27.
- Penders I, Vansteenkiste S. (2021). NEET-jongeren. In C. Vandenberghe, & S. Vansteenkiste (Eds.), *Trendrapport 2021: Kwetsbare groepen op de Vlaamse arbeidsmarkt* (pp. 35-39). Brussel/Leuven: Departement Werk en Sociale Economie/Steunpunt Werk
- Penders, I., De Graeve, P.-J., & Vansteenkiste, S. (2020). Vlaamse NEET-jongeren in beeld: kwetsbare groepen onder de radar. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 30(2), 10-20. Steunpunt Werk / Uitgeverij Acco.
- Ralston, K., Everington, D., Feng, Z., & Dibben, C. (2021). Economic inactivity, not in employment, education or training (NEET) and scarring: the importance of NEET as a marker of long-term disadvantage. *Work, Employment and Society*, 0950017020973882.
- Russell, L. (2014). Formerly NEET Young People's Pathways to Work: a case-study approach. *Power and Education*, 6(2), 182-196.

- Scholiers, B., & Herremans, W. (2016). Wel jong, niet NEET. Een analyse van de NEET-jongeren in Vlaanderen. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 26(1), 82-91. Leuven: Steunpunt Werk / Uitgeverij Acco.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management review*, 32(2), 344-354.
- Senghaas, M., Freier, C., & Kupka, P. (2019). Practices of activation in frontline interactions: Coercion, persuasion, and the role of trust in activation policies in Germany. *Social Policy & Administration*, 53(5), 613-626.
- Simmons, R., & Thompson, R. (2011). Education and training for young people at risk of becoming NEET: findings from an ethnographic study of work-based learning programmes. *Educational Studies*, 37(4), 447-450.
- Sourbron, M., & Vansteenkiste, S. (2022). De onvervulde arbeidswens van Vlaanderen in Europees perspectief. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 32(1), 18-28.
- Vansteenkiste, S., De Graeve, P., & Sourbron, M. (2020). Een inclusieve benadering van het arbeidspotentieel van de West-Vlaamse bevolking op basis van enquête- en administratieve data (Werk.Rapport 2020 nr.1). Leuven: Steunpunt Werk.
- Vansteenkiste, S., De Graeve, P., & Sourbron, M. (2020). Een inclusieve benadering van het arbeidspotentieel van de Limburgse bevolking op basis van enquête- en administratieve data (Werk.Rapport 2020 nr.2). Leuven: Steunpunt Werk.
- Vansteenkiste, S., Sourbron, M., Scholiers, B., Van Onacker, E., De Graeve, P., & De Smet, R. (2019). Een inclusieve benadering van het arbeidspotentieel van de Vlaamse bevolking op basis van enquête- en administratieve data (Werk.Rapport 2019 nr.1). Leuven: Steunpunt Werk.
- Vansteenkiste, S., & Sourbron, M. (2023). De niet-beroepsactieven in Vlaanderen ontleed. Een profielschets van huisvrouwen en arbeidsongeschikten. *Over.Werk, Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 33(1), 5-14.
- Yates, S., & Payne, M. (2006). Not so NEET? A critique of the use of 'NEET' in setting targets for interventions with young people. *Journal of youth studies*, 9(3), 329-344.