

## **BAANLOZEN IN BEWEGING**

*Evaluatie van een interactieve  
benadering in Hilversum*

Rob Lammerts

Utrecht, 1999

© VerweyJonker Instituut, Utrecht 1999

All rights reserved. No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or by any other means without permission in writing from the publisher.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

# INHOUDSOPGAVE

1	SOCIALE ACTIVERING IN HILVERSUM.....	5
1.1	Activering van langdurig baanlozen .....	5
1.2	Proefproject sociale activering.....	7
	Naar een gedifferentieerde benadering .....	7
	Methodische basis .....	8
	Voorwaarden .....	8
	Vraagstelling.....	9
1.3	Opzet en organisatie van de begeleiding.....	10
1.4	Opzet en uitvoering van de evaluatie.....	11
	Evaluatie.....	11
	Organisatie en Uitvoering.....	12
2	HET ACTIVEREND INTERVIEW .....	15
2.1	Opzet en organisatie van het proefproject.....	15
2.2	De activeerder.....	17
	De functie 'Sociaal activeerder' .....	17
	Werken in teamverband.....	19
2.3	Over de methode .....	20
	Mobiliseren, bewust worden en organiseren .....	20
	Het Activerend Interview nader bezien.....	21
2.4	Bereik en resultaten .....	23
	Het bereik .....	23
	Deelnemersplannen en vervolgspraken.....	24
	Nadere oriëntatie.....	25
	Scholing en werk.....	25
	Educatie en vrijwilligerswerk .....	25
	Hulpverlening .....	26
	Eigen initiatief .....	26
2.5	De projectuitvoering nader bezien.....	26
	De organisatie .....	26
	Netwerken .....	28
	Activeren .....	29

	PARTICIPATIEPERSPECTIEVE	
N	32	
3.1	Drie mogelijke perspectieven.....	32
3.2	Het deelnemersprofiel.....	33
3.3	Bouwstenen voor activering.....	36
3.4	Beleving van de eigen situatie .....	38
	De rol van de beleving .....	38
	Nood en onmachtservaringen .....	38
	Participatie en tevredenheid.....	39
3.5	Het Activerend Interview:	
	perspectief op participatie .....	41
	Aanknopingspunten voor activering.....	41
	Aanknopingspunten voor aanbodontwikkeling.....	42
4	SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....	46
	Experimenteren met activeren .....	46
	Het resultaat op de keper beschouwd .....	47
	Over het deelnemersprofiel.....	47
	Activeringstrajecten .....	48
	Organisatie en omgeving.....	49
	Aandachtspunten .....	50
	Draagvlak voor implementatie .....	52
	De werkconferentie .....	52
	Van conclusies naar aanbevelingen .....	53
	Aanbevelingen .....	60
	Bijlage 1: Samenstelling Beleidsplatform Sociale Activering en Netwerk .....	
	Bijlage 2: Samenwerkingsverband Sociale Activering.....	68
	Bijlage 3: Deelnemers Werkconferentie 16 oktober 1998.....	69
	Noten .....	71

# 1 SOCIALE ACTIVERING IN HILVERSUM

*activerend karakter." (Sociale nota 1997, p. 175)*

## 1.1 Activering van langdurig baanlozen

Sociale activering staat in veel gemeente hoog op de agenda. In de regel gaat het om het voorkomen van uitsluiting en isolement van mensen met weinig of geen perspectief op de arbeidsmarkt, door het bevorderen van hun deelname aan de maatschappij. Vaak speelt daarbij de vraag naar geschikte methoden waarmee dat doel bereikt kan worden (Swinen en Lammerts, 1997). In Hilversum is daartoe een proefproject opgezet en tot uitvoering gebracht. Dit rapport doet verslag van de evaluatie van de eerste resultaten van het proefproject en van het proces dat daaraan ten grondslag ligt.

In Hilversum ontvangen circa 2400 mensen een bijstandsuitkering. Ongeveer de helft van hen heeft weinig of geen perspectief op de arbeidsmarkt. Voor hen staat sociale activering open. Daarbij dient rekening gehouden te worden met de mogelijkheid dat voor een deel van deze cliënten deelname aan sociale activering een hernieuwd perspectief op betaald werk kan opleveren. Die weg moet daarom open blijven staan. Met dit uitgangspunt sluit Hilversum aan bij de visie van de minister van SoZaWe, zoals die verwoord is in de Sociale Nota 1997:

*"Zo kan een sociaal isolement worden voorkomen of doorbroken. En de nog aanwezige arbeidscapaciteit gaat niet verloren. Deelname aan deze activiteiten kan voorwaarde zijn voor de bijstandsuitkering, mits ze onderdeel uitmaken van een individueel trajectplan gericht op uitstroom uit de bijstand. Hierdoor krijgt de bijstand een meer*

Hilversum is in maart '97 door de minister aangewezen als experimentgemeente artikel 144 van de nieuwe Algemene Bijstandswet. Dit stelt de gemeente in staat om af te wijken van de bestaande regelgeving van de nABW om op die manier de effectiviteit en doelmatigheid van de activerende werking welke die wet beoogt te vergroten. In zijn voorwoord bij de in het voorjaar van 1997 verschenen 'Kadernotitie Sociale Activering' stelt de toenmalig wethouder van Onderwijs, Maatschappelijke Dienstverlening, Welzijn en Volksgezondheid dat: "geen enkele instantie de buitengewoon gecompliceerde vraag van de langdurig werklozen alleen kan oplossen. Slechts een lokaal netwerk van instellingen en organisaties heeft kans op succes... Overigens kan niet genoeg benadrukt worden dat het ontwikkelen van het sociaal activeringsbeleid van alle spelers in het veld een cultuuromslag vraagt. De van oudsher bekende actoren zullen elkaar ontmoeten in een geheel nieuwe verantwoordelijkheid. Gezamenlijk zullen niet alleen het speelveld, maar ook de spelregels moeten worden ontwikkeld."

Op dit gebied is sinds het voorjaar van 1997 in Hilversum het 'Beleidsplatform Sociale Activering' actief. Dit platform bestaat uit vertegenwoordigers van de gemeente en van lokale instellingen onder voorzitterschap van de wethouder van Maatschappelijke Dienstverlening of de directeur van de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD) (zie bijlage 1). De opdracht aan het platform is de gemeente te adviseren in haar beleid voor sociale activering en daartoe voorstellen te doen. De opdracht sluit aan bij de beleidsvormende sturingsfilosofie welke de gemeente Hilversum voorstaat. Die is gericht op het bereiken van consensus. Het Beleidsplatform vervult daarmee een centrale rol in de beleidsvorming en regievoering. Kernwoorden zijn afstemming, samenhang en gedeelde verantwoordelijkheid.

Daarnaast bestaat het 'Netwerk Sociale Activering' (zie bijlage 1). Dit netwerk heeft als opdracht projecten en dergelijke te ontwikkelen, daartoe voorstellen te doen aan het Beleidsplatform en zorg te dragen voor uitvoering. Het Netwerk vormt een plek voor ontmoeting en uitwisseling tussen medewerkers van de instellingen die ook in het Beleidsplatform participeren. De uitwisseling betreft met name informatie die van belang is voor sociale activering. Daardoor biedt het de participanten een belangrijke mogelijkheid om het geheel van voorzieningen en diensten dat zij vertegenwoordigen beter toegankelijk en bruikbaar te maken.

De coördinatie van sociale activering is ondergebracht bij 'De Werkwinkel'; een gemeentelijk initiatief dat de uitvoering van de gemeentelijke regie in het organiseren en genereren van maatschappelijke activiteiten beoogt. De Werkwinkel is daarnaast actief met het toeleiden van GSDcliënten naar dergelijke activiteiten, maar zo mogelijk ook naar additioneel en regulier werk. Met deze organisatie is tevens de organisatiestructuur van sociale activering gegeven. Die wordt gevormd door het Beleidsplatform, het Netwerk en De Werkwinkel. De laatste fungeert daarin als de spreekwoordelijke spin in het web.

In Hilversum doen zich tal van mogelijkheden voor maatschappelijke participatie voor. Dat varieert van vrijwilligerswerk tot deelname aan activiteiten in de wijk of de buurt. Dergelijke mogelijkheden zijn echter niet vanzelfsprekend altijd beschikbaar voor de doelgroepen van sociale activering. Samen met het Netwerk Sociale Activering ontwikkelt de Werkwinkel initiatieven die moeten leiden tot een adequaat en goed toegankelijk aanbod voor sociale activering dat bovendien van voldoende omvang is. Naast bestaande mogelijkheden kan het ook gaan om nieuw te ontwikkelen projecten. Voorwaarde voor de 'bruikbaarheid' is dat enerzijds die activiteiten voorzien in behoeften van de samenleving

maatschappelijk zinvolle activiteiten en anderzijds dat deze activiteiten aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt/deelnemer. Maatwerk is dus een vereiste.

In dit verband is reeds een aantal projecten beschikbaar of in ontwikkeling. Uit de doelstelling en opzet van elk van deze projecten blijkt in ieder geval het maatschappelijk belang. Voorbeelden hiervan zijn het 'Fietsenproject', 'Matchpoint Banenpool/JWG' en het project 'Binnenstad serviceteam'. Echter, dat belang valt niet vanzelfsprekend samen met de behoeften en mogelijkheden van individuele deelnemers. Met andere woorden: de vraag of deze projecten ook daadwerkelijk aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van cliënten is met het scheppen van maatschappelijk zinvolle activiteiten nog niet beantwoord. Daarvoor ontbreekt het vooralsnog aan voldoende kennis over de mogelijkheden en belemmeringen van de individuele cliënten. Onderzoek is dus nodig.

In het najaar van '96 komt de Werkwinkel na een dossieronderzoek en intakegesprekken onder 279 cliënten tot de conclusie dat het potentieel voor sociale activering ongeveer de helft van het totale bestand van fase 4cliënten omvat (Kadernotitie, 1997, pg. 7). Niet meegerekend zijn cliënten met ernstige medische of sociale belemmeringen en cliënten met een traject. Voor cliënten met ernstige belemmeringen staat intensieve begeleiding op het programma.

Een ander belangrijk gegeven uit het dossieronderzoek is dat ongeveer tweederde van de cliënten uit vrouwen bestaat. Een relatief gering percentage hiervan betreft vrouwen met een zorgplicht en derhalve (tijdelijk) vrijgesteld van sollicitatieplicht. Een derde van de fase 4cliënten heeft die vrijstelling vanwege de leeftijd; zij zijn ouder dan 57,5 jaar.

Het dossieronderzoek laat geen conclusies toe over de vraag of en, zo ja, aan welke soorten activiteiten behoefte is, evenmin als over de voorwaarden waaraan deze moeten voldoen met het

oog op de individuele behoeften en mogelijkheden. Bovendien stelt de Werkwinkel dat: "de wijze waarop langdurig werklozen bij deze 'markt' betrokken worden, de belangrijkste slaagfactor is voor het toetreden tot die markt." Daarvoor is het nodig kennis te verwerven over de mogelijkheden, maar evenzeer over belemmeringen die fase 4 cliënten zelf zien en ervaren als het gaat om maatschappelijke participatie en sociale activering. Die kennis moet bovendien ook door de cliënt zelf verworven kunnen worden. Een bijkomend probleem is dat het beschikken over deze kennis nog niet betekent dat de cliënt daarmee ook geactiveerd is. Er is dus behoefte aan een methode waarmee deze kennis op een werkbare manier beschikbaar komt en aanknopingspunten biedt voor toeleiding naar maatschappelijke participatie. Om daarin te voorzien namen het Beleidsplatform en het Netwerk het initiatief voor een proefproject met het Activerend Interview.

## **1.2 Proefproject sociale activering**

### ***Naar een gedifferentieerde benadering***

In Hilversum heeft sociale activering betrekking op het scheppen van voorwaarden voor het mobiliseren van de verborgen kwaliteiten en mogelijkheden van mensen met een ABWuitkering en zonder perspectief op betaald werk. De doelgroep in kwestie is de groep fase 4 cliënten van de GSD. Het vertrekpunt voor sociale activering is de cliënt/deelnemer zelf. Het gaat om zijn of haar potenties en kwaliteiten. Het doel is het bevorderen van diens deelname aan maatschappelijke activiteiten. Daartoe staan vier sporen open: "vrijwilligerswerk"; "educatie"; "eigen initiatief" en "intensieve begeleiding". Deelname aan sociale activering wordt dus gezocht in een diversiteit van vrijwilligerswerk, ontplooiing en ontwikkeling, het ondersteunen van

eigen initiatieven en intensieve begeleiding, maar steeds op basis van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de deelnemer. Echter, toeleiding naar scholing en werk wordt daarbij niet op voorhand uitgesloten. Er is dus sprake van een gedifferentieerde uitstroom.

Differentiatie kan zich ook voordoen in het verloop van de toeleiding naar maatschappelijke participatie. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer een deelnemer vrijwilligerswerk gaat verrichten als opstap naar betaald werk. Het vrijwilligerswerk is dan aan te merken als voorwaardelijke participatie met het oogmerk van betaald werk als feitelijke participatie. Een ander voorbeeld is het zoeken van professionele hulp bij het aanpakken van problemen en belemmeringen die participatie in de weg staan.

Beide vormen van differentiatie sluiten aan bij de gezamenlijke visie van de gemeente Hilversum en het Beleidsplatform, namelijk dat sociale activering zich niet volgens één model laat organiseren. "Er zal daarom differentiatie in de verschijningsvormen van activiteiten ontstaan en verscheidenheid qua aanpak en uitvoering tussen de instellingen. Er zullen zich onvoorziene situaties voordoen, waar ter plekke en in goed overleg met betrokken partijen oplossingen gevonden moeten worden." (Kadernotitie 1997, pg. 19).

In dit verband heeft het Beleidsplatform samen met het Netwerk het initiatief genomen voor een proefproject met de methode 'Activerend Interview'. De initiatiefnemers willen op die manier te weten komen of en onder welke condities langdurig baanlozen te activeren zijn naar andere vormen van maatschappelijke participatie zoals vrijwilligerswerk. Deze methode is reeds in enkele andere gemeenten ontwikkeld en beproefd als een adequaat instrument voor activering tot maatschappelijke participatie (Lammerts, 1996 en 1998).

## **Methodische basis**

Het Activerend Interview staat voor een individuele en intensieve wijze van benaderen, activeren en ondersteunen van langdurig baanlozen die in aanmerking komen voor sociale activering. Primair gaat het om het in beeld brengen van het 'eigen participatieperspectief' van de deelnemer. De deelnemer (en zijn activeerder) verwerft inzicht in en kennis van zijn behoeften en mogelijkheden, maar ook van de belemmeringen die hij ondervindt. Belangrijk is dat dit steeds op dusdanige wijze plaatsvindt, dat die mogelijkheden tegelijk in uitvoering genomen kunnen worden.

Het doel van deze benadering is langdurig baanlozen te betrekken bij de samenleving en zo maatschappelijke uitsluiting en isolement te voorkomen. Uitsluiting en isolement zijn risico's die langdurig baanlozen in verhoogde mate lopen. In het bijzonder betreft dit baanlozen die weinig of geen perspectief meer hebben op betaald werk en daarom aangewezen blijven op bijstand: de zogeheten fase 4cliënten.

Kenmerken van de methode zijn: respect voor het eigen perspectief van de deelnemer, diepgang (tijd nemen voor en aandacht schenken aan de deelnemer om diens wensen en mogelijkheden voldoende helder in beeld te krijgen) en systematiek. Het laatste maakt de methode navolgbaar. De uitkomst is een eigen actieplan dat voortvloeit uit het eigen perspectief. Dit plan is het feitelijke doel van het interview. Voor de realisatie van dat plan biedt de activeerder extra ondersteuning aan. Dit aanbod heeft als doel de deelnemer met raad en daad bij te staan en het voorkomen van voortijdig afhaken.

## **Voorwaarden**

Voor een effectieve toepassing van het Activerend Interview zijn tenminste drie

randvoorwaarden van wezenlijk belang gebleken. In de eerste plaats dient de activeerder te beschikken over brede kennis van de sociale kaart. Deze kaart bestaat uit het beschikbare aanbod aan maatschappelijke activiteiten én voorzieningen op het gebied van zorg en hulpverlening.

De tweede voorwaarde is een in staat van paraatheid verkerend netwerk van instellingen en organisaties die de deelnemer behulpzaam kunnen zijn bij de realisering van diens eigen perspectief, zoals verwoordt in diens actieplan. Op die manier kan de deelnemer samen met diens activeerder direct actie ondernemen. De staat van paraatheid heeft betrekking op de toegang tot benodigde voorzieningen en de aansluiting daarvan op de wensen en behoeften van de cliënt. Het voldoen aan deze voorwaarde voorkomt dat de sociale kaart een papieren instrument blijkt te zijn.

Met het oog op deze twee voorwaarden kan het Activerend Interview een vliegwielfunctie vervullen. Steeds weer is gebleken dat de uitkomsten van de gesprekken aanknopingspunten bevatten voor verbetering van het aanbod (Lammerts, 1996 en 1998). Die kunnen bestaan uit aanwijzingen voor op te zetten activiteiten, voor het reduceren van improductieve regels en procedures, maar ook uit zaken die de bejegening van cliënten door instanties betreffen. Voor Hilversum betekent dit een extra bijdrage aan de realisering van de opdracht van het Netwerk.

De derde voorwaarde gaat in feite aan het benaderen van kandidaatdeelnemers vooraf en is dus een eerste voorwaarde. Het gaat om het beschikken over en aanwenden van voorkennis over de kandidaatdeelnemer. Het is van groot belang dat de activeerder handelt zonder die voorkennis. Gebleken is dat voorkennis, bijvoorbeeld verkregen uit dossieronderzoek, gemakkelijk kan leiden tot vooringenomenheid bij de activeerder, of dat deze het interview (lees de deelnemer) in een bepaalde door hem gepercipieerde richting stuurt. Ook is het wel voorgekomen dat

kandidaatdeelnemers daardoor niet benaderd werden (Lammerts, 1997a).

aanpak een bijdrage kan leveren aan de uitvoering van zowel het lokale activerend arbeidsmarktbeleid als aan sociale activering. Dit betreft een beleidsvoorbereidend doel.

### ***Vraagstelling***

De gemeente Hilversum heeft het VerweyJonker Instituut de opdracht verstrekt om de Werkwinkel te ondersteunen bij het opzetten van het proefproject, de uitvoering ervan te begeleiden en het verloop en de uitkomsten te evalueren<sup>1</sup>. Het proefproject omvat vier samenhangende doelen:

Als eerste is er een agogisch doel. Dit betreft het ontwikkelen en toetsen van een instrument voor het verwerven van inzichten en kennis over de mogelijkheden en belemmeringen die baanlozen zelf ervaren bij hun maatschappelijke participatie en de mogelijkheden van het instrument om die kennis om te zetten in een handelingsperspectief (kennis voor).

Het tweede doel is methodisch van aard, namelijk verwerven van een aan de eigen praktijk getoetste methode voor activering, inclusief het opsporen van mogelijkheden en knelpunten bij het toerusten van activeerders met vaardigheden in het verwerven van kennis over en voor activering van langdurig baanlozen.

Als derde doel is aan te merken de impuls die van de aanpak uit moet gaan voor de optimalisering van het aanbod en het versterken van de samenwerking tussen gemeentelijke diensten en instellingen. Primair gaat het om het bereiken van afstemming en maatwerk in het beschikbare aanbod aan maatschappelijke activiteiten en in de dienst en hulpverlening. Dit doel valt aan te merken als een strategisch doel.

Het proefproject is niet in de laatste plaats ook relevant voor het beleid. Het gaat om de vraag in welke mate de ontwikkelde



Gelet op deze vier doelen moet de evaluatie inzicht en uitzicht bieden op de volgende vragen:

- 
1. Welke participatieperspectieven hanteren de deelnemers van het proefproject en welke aanknopingspunten bevatten die perspectieven voor activering?
  2. In welke mate en in welk opzicht draagt het Activerend Interview bij aan de maatschappelijke participatie door fase 4cliënten?
  3. Wat is de rol van de activeerder hierbij?
  4. Waaruit bestaat de impuls voor aanbodontwikkeling en op welke wijze wordt die impuls geëffectueerd?
  5. Welke knelpunten doen zich voor en welke bijstellingen zijn noodzakelijk?
  6. Wat zijn de vereisten voor implementatie van de gebruikte aanpak?
- 

### **1.3 Opzet en organisatie van de begeleiding**

Om het proefproject zo succesvol mogelijk te laten verlopen is, zoals gezegd, het VerweyJonker Instituut gevraagd te voorzien in de begeleiding van het project. Die moest bestaan uit het ondersteunen van de projectcoördinatie en de activeerders bij het uitvoeren van hun taken. De feitelijke begeleiding van de activeerders was in handen van het IMCO maar werd in nauwe samenspraak met het VerweyJonker Instituut uitgevoerd. Dit laatste vanwege de kennis en ervaring waarover het instituut beschikt inzake de toepassing van het Activerend Interview. Die kennis en ervaring is met

inhoudelijke bijdragen ter beschikking gesteld.

De begeleiding van de activeerders staat in het teken van het eigen maken en toepassen van de methode Activerend Interview en beoogt dus het methodisch doel van het proefproject te realiseren. Dit omvat drie onderdelen: 1) een instructie, 2) het coachen van de activeerders gedurende de uitvoering en 3) een evaluerend eindgesprek.

De instructie in Hilversum stond in beperkte mate ook open voor anderen dan de activeerders. Die mogelijkheid is geboden om zo collega's van de activeerders kennis te kunnen laten nemen van de aanpak. De verwachting was dat dit bijdraagt aan het draagvlak voor de aanpak binnen de betrokken instellingen. De voortgangsgesprekken daarentegen waren uitsluitend bedoeld voor de activeerders. Dit in verband met de privacygevoeligheid van sommige gespreksonderwerpen maar ook om ervoor te zorgen dat de voor die bijeenkomsten beschikbare tijd ook volledig ten goede kwam aan de deskundigheidsbevordering van de activeerders.

De instructie omvat drie wekelijkse bijeenkomsten van telkens een dagdeel. De kennis, vaardigheden en ervaringen met activeren van de activeerders vormden het uitgangspunt. Die worden op de eerste bijeenkomst geïnventariseerd en tegen het licht gehouden. Eventuele tekorten en belemmeringen die hierbij van de zijde van de activeerders naar voren komen worden als aandachtspunten in de verdere begeleiding meegenomen. In de tweede bijeenkomst staat het Activerend Interview centraal. Onder meer wordt ingegaan op de achtergronden en uitgangspunten van de methode. Maar ook wordt de vragenlijst zelf uitvoerig doorgenomen, evenals de implicaties ervan met betrekking tot het gebruik. De derde bijeenkomst staat in het teken van het aanbod. In het bijzonder gaat het om het 'vullen van de achterzak'; het beschikken over kennis van de sociale

kaart en allerlei mogelijke activiteiten die ter beschikking staan.

De kern van de instructiebijeenkomsten bestaat uit het in drietallen elkaar bevragen op de thema's, waarvan na afloop plenair verslag gedaan wordt. De structuur van die gesprekken is gelijk aan die van de methode Activerend Interview (zie 2.3). Dat stelt de activeerders in staat om van meet af aan ervaring op te doen met de werkwijze van de methode. Beurtelings nemen ze de positie in van interviewer, van geïnterviewde en als observant. De laatste positie houdt in het noteren van de antwoorden in trefwoorden aan de hand waarvan die antwoorden aan de plenaire groep terug te rapporteren zijn. Die structuur vormt ook de rode draad van de coachingbijeenkomsten.

Coachingbijeenkomsten vinden in de regel eenmaal per maand plaats gedurende de looptijd van de projectevaluatie. Op die manier is voorzien in zes bijeenkomsten. De eerste daarvan vindt direct na de feitelijke start plaats, dat wil zeggen, op het moment dat de eerste interviews zijn afgenomen. De inhoud van deze en daarop volgende bijeenkomsten wordt in grote mate door de activeerders zelf bepaald. Het gaat om hun ervaringen en in het bijzonder de problemen en knelpunten die zij onderweg tegenkomen. Die vormen de input voor de coaching. De rol van de begeleider bestaat uit stimuleren door middel van het leveren van feedback en geven van suggesties voor verbetering van het professioneel handelen. Gedeelde ervaringen bieden daarbij gelegenheid tot thematisering waardoor dieper op die kwesties in gegaan kan worden. De laatste bijeenkomst volgt enige tijd na afsluiting van de gegevensverzameling. Op die bijeenkomst worden de resultaten en het verloop van het proefproject op hoofdlijnen met de activeerders geëvalueerd.

#### **1.4 Opzet en uitvoering van de evaluatie**

#### **Evaluatie**

De evaluatie van het proefproject omvat het beoordelen en eventueel bijsturen van het verloop in de ontwikkeling en uitvoering van het Activerend Interview. Centraal staat de werkbaarheid en de werkzaamheid van de methode Activerend Interview. Bovendien gaat het om het beoordelen van de waarde ervan voor zowel de uitvoeringspraktijk als voor het beleid. Daarom is als onderzoeksontwerp gekozen voor een combinatie van proces en resultaatevaluatie (zie bijvoorbeeld Guba and Lincoln, 1989; Commissie Programma Evaluatie 1991; Donker en Derks, 1993).

De procesevaluatie betreft primair de vraag naar de kwaliteit van de aanpak: is de aanpak efficiënt in de zin dat ze de kwaliteiten van baanlozen beter naar voren haalt en activeert dan bestaande aanpakken? De aandacht gaat uit naar zowel procesvoorwaarden als naar de contextvoorwaarden en de actorvoorwaarden. Procesvoorwaarden zijn de benodigde tijdsinvesteringen en de inzet van middelen. Onder contextvoorwaarden verstaan we voorwaarden die liggen op het terrein van aanbod, zoals het potentieel aan vrijwilligerswerk en educatieve mogelijkheden. Maar ook betreft dit de arrangementen in de zorg en hulpverlening. De actorvoorwaarden omvatten de eigen participatieperspectieven van deelnemende baanlozen (Lammerts, 1996). De procesevaluatie is van belang voor de resultaatevaluatie.

De resultaatevaluatie handelt over de vraag of de beoogde doelstellingen van de aanpak ook daadwerkelijk bereikt worden: is de aanpak effectief in de zin dat de participatiegraad onder de deelnemende baanlozen toeneemt? Voor het vaststellen van de (meer)waarde van die effecten is een effectmeting alleen niet

voldoende. We dienen ook rekening te houden met de perspectieven van alle in het onderzoek betrokken actoren: overheid, instellingen en de langdurig baanlozen zelf (zie bijvoorbeeld Lammerts, 1996). Hierbij speelt ook de vraag naar de impulswerking van het experiment ofwel het optimaliseren van het aanbod in termen van volume en kwaliteit, waaronder de toegankelijkheid ervan.

In de proces en de resultaatevaluatie onderscheiden we drie analoge niveaus: dat van de deelnemende baanlozen zelf, het niveau van de uitvoerende beroepskrachten en instellingen en het overheidsniveau (vgl. Kirckpatrick, 1967).

Voor baanlozen is met name relevant in hoeverre de methode Activerend Interview bijdraagt aan het opheffen of verminderen van door henzelf ervaren belemmeringen voor participatie. Het gaat om de mate van tevredenheid met de activering, de resultaten in termen van uitval en doorstroming en de transfer van de resultaten naar de praktijk (de mate waarin de activering bijdraagt aan hun maatschappelijke participatie).

Het belang van betrokken instanties en hun beroepskrachten omvat de efficiëntie en effectiviteit van de aanpak. Het gaat hier om de opbrengsten (het aantal geactiveerde baanlozen en gerealiseerde activiteiten in relatie tot de geleverde inspanning (menskracht, tijd en middelen)) in vergelijking met de 'oude' situatie en rekening houdend met de lokale context.

Ten slotte het belang van de gemeentelijke overheid. Hier gaat het om de bijdrage van de aanpak aan het beleid. De resultaat en de procesevaluatie zijn te beschouwen als een vorm van beleidsondersteunend onderzoek. Het onderzoek staat in het teken van een nadere uitwerking van gemeentelijk activerend beleid. Die uitwerking betreft de stelselmatige toepassing in de praktijk van het instrument voor activering en de bijdrage ervan voor het beleid. In die zin levert het onderzoek onder meer zicht op de vraag hoeveel baanlozen met behulp

van welke middelen en inzet waar naartoe uitstromen. Daarnaast gaat het om het verwerven van kennis over de doelgroep die van belang is voor de beleidsontwikkeling.

### **Organisatie en Uitvoering**

De voor de proces en resultaatevaluatie benodigde gegevens komen uit verschillende bronnen. Allereerst bestaan die uit materiaal dat verkregen is door interviews met vertegenwoordigers van instellingen die een primaire rol (kunnen) vervullen bij de realisering van de ontwikkelde eigen actieplannen. De meeste van die instellingen, te weten de FMD, De Karavaan, het SIS, de Vrijwilligerscentrale en de Werkwinkel, leveren formatie voor de uitvoering van het proefproject.

Deze interviewronde had eind januari 1998 plaats. De interviews hadden betrekking op ieders verwachtingen over het toepassen van de methode van het Activerende Interview en de mogelijkheden en belemmering om daar een bijdrage aan te leveren. Dat gebeurde met behulp van zogeheten 'topiclijsten' (Wester, 1987, p. 75).

De maandelijkse coachingbijeenkomsten met activeerders vormen eveneens een belangrijke bron. Deze bijeenkomsten betroffen primair de deskundigheidsbevordering van de activeerders. Daarnaast ging het om de ontwikkeling en verbetering van de methode. De gegevens die hieruit beschikbaar kwamen zijn tevens van belang voor de procesevaluatie, ofwel de beoordeling van de werkbaarheid van de methode.

De laatste, maar zeker niet de minst belangrijke bron zijn de gegevens uit de interviews met de deelnemende baanlozen zelf, zoals die zijn afgenomen door de activeerders, en de eventuele vervolgen (voortgangsregistraties) daarop. Het gaat hier in het bijzonder om de door hen gehanteerde

participatieperspectieven en de eventuele wisselingen die zich daarin tijdens of vlak na het interview voordoen. Dit perspectief en de daarin besloten mogelijkheden en belemmeringen verbeelden de beginsituatie van het activeringsproces. Het bevat het materiaal waarmee de activeerders samen met de betrokken baanlozen aan de slag gaan.

Hoewel het proefproject doorloopt tot eind 1998 heeft de evaluatie betrekking op slechts een deel van die periode, namelijk het tijdsbestek tussen 1 maart en 1 juli van dat jaar. Het gaat dus om de evaluatie van de activeringsprocessen van in die periode bereikte langdurig baanlozen. De beperkte periode heeft ook consequenties voor de evaluatie van, in de vorm van toeleidingstrajecten, in gang gezette activeringsprocessen. Die spelen voor een belangrijk deel buiten het tijdsbestek van de evaluatie. Eventuele bevindingen die binnen de evaluatieperiode beschikbaar komen hebben daarom slechts een indicatieve waarde.



## 2 HET ACTIVEREND INTERVIEW

### 2.1 Opzet en organisatie van het proefproject

Voor de uitvoering van het proefproject heeft het Beleidsplatform gekozen voor een projectorganisatie met een begrensde opzet in de vorm van een wijkgerichte benadering. Daartoe liet het Beleidsplatform het oog vallen op de wijk Oost; een wijk met verhoudingsgewijs veel langdurig baanlozen. Uit de groep fase 4cliënten woonachtig in deze wijk is een steekproef getrokken van 79 personen. Naar leeftijd en geslacht geeft onderstaande tabel de verhouding weer van de steekproef tot de populatie fase 4cliënten in Oost.

**Tabel 2.1.1: Steekproef in procenten van de populatie fase 4 in Oost naar leeftijd en geslacht**

leeftijd (jaar)	populatie		steekproef
	man	vrouw	
< 21	0	0	0 *
2130	2	8	11
3140	38	25	27
4150	24	18	23
5057,5	21	15	19
> 57,5	26	28	23
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>n=178</b>
			<b>n=301</b>

Hoewel er sprake is van een aselecte steekproef blijkt uit de cijfers dat vrouwen

in de totale steekproef ondervertegenwoordigd zijn. In het bijzonder betreft dit de leeftijdscategorieën 2130 jaar en 5057,5 jaar. Daarentegen zijn in de steekproef de vrouwen in de leeftijdscategorie 3140 jaar oververtegenwoordigd.

De projectorganisatie omvat in ieder geval een geïntensiveerde inzet van de (wijk)medewerkers van instellingen die participeren in het netwerk. Een zestal van hen levert formatie voor uitvoering van het proefproject (zie bijlage 2). Het gaat om medewerkers die als activeerders uitvoering geven aan het proefproject. Daarnaast worden de instellingen in de vereiste staat van paraatheid gebracht om onmiddellijk geactiveerde cliënten op te kunnen vangen.

De looptijd van het proefproject beslaat de periode februari tot en met december 1998, inclusief de voorbereiding. Het laatste bestaat onder meer uit het definitief maken van de projectopzet (zoals hieronder uitgewerkt) en het aanstellen en instrueren van de activeerders. De bedoeling is om in die periode zeventig cliënten te benaderen voor een interview en hen zo mogelijk in aansluiting toe te leiden naar een vorm van maatschappelijke participatie. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten.

Voor het benaderen en zo mogelijk activeren van deze kandidaatdeelnemers is een totale formatie beschikbaar van 84 uur per week, verdeeld over zeven activeerders. De groep kandidaatdeelnemers is evenredig verdeeld over de zeven activeerders, zodat ieder van hen beschikt over een caseload van tien te benaderen cliënten. 29

\* Deelname aan het project geschiedt op 100 vrijwillige basis; eventuele weigering heeft geen consequenties voor de uitkeringsverstrekking of anderszins. Het Beleidsplatform, het Netwerk, noch de gemeente

Hilversum achten het zinvol deelname verplicht te stellen, zeker niet binnen het proefproject. Bovendien kan de geëffectueerde deelname, dan wel de redenen voor weigering, inzicht verschaffen in het draagvlak voor de aanpak onder cliënten zelf.

- \* Globaal genomen kan een eventueel vervolg op het interview twee kanten op gaan. De eerste mogelijkheid is een toeleidingstraject naar deelname aan maatschappelijke activiteiten, te onderscheiden in scholing en werk, educatie (geen beroepskwalificatie) en vrijwilligerswerk/eigen initiatief. In die gevallen is het vervolg te kwalificeren als feitelijke participatie. De tweede mogelijkheid bestaat uit (toeleiding naar) intensieve begeleiding met als oogmerk het oplossen of ten minste zoveel mogelijk reduceren van belemmeringen die maatschappelijke participatie in de weg staan. Dit vervolg kwalificeren we als voorwaardelijke participatie.
- \* De toeleiding naar activiteiten of intensieve begeleiding kan bestaan uit een kortlopende verwijzing. Die omvat meestal een advies of het verstrekken van benodigde informatie waarmee betrokken deelnemer zelfstandig verder kan. Eventueel neemt de activeerder na enige tijd weer contact op om te zien hoever de deelnemer gevorderd is. Naar verwachting zal echter in de meeste gevallen sprake (moeten) zijn van een langlopende verwijzing. Die houdt in dat de betrokken deelnemer nog gedurende enige tijd door de activeerder ondersteund wordt bij het zetten van de benodigde stappen. Het gaat om mensen die daar gelet op hun situatie behoefte aan (kunnen) hebben en al of niet een verhoogd risico dragen op voortijdig afhaken. De ondersteuning heeft hier de functie van trampoline.

- \* Indien in de benaderingsfase of tijdens het interview blijkt dat de cliënt al maatschappelijk actief is wordt daar nota van genomen en wordt de cliënt in principe verder met rust gelaten. Activering is dan immers in beginsel niet nodig. Wel wordt nagegaan of de cliënt recht heeft op onkostenvergoeding. Dit principe geldt niet voor cliënten die te kennen geven ondersteuning te willen, bijvoorbeeld om hun inzet te versterken of in het geval zij daarnaast iets anders willen.

Ten behoeve van de projectuitvoering is een projectgroep samengesteld, bestaande uit de coördinator sociale activering, de consultant van het IMCO en de onderzoeker van het VerweyJonker Instituut. Daaraan zijn in een later stadium de activeerders toegevoegd. Met elkaar vormen zij de voorlopige werkstructuur met als naam 'Samenwerkingsverband Sociale Activering'. Voor secretariële en administratieve werkzaamheden stond een administratieve kracht de projectgroep terzijde. De projectgroep is verantwoordelijk voor de opzet en uitvoering van het proefproject.

De uitvoering van het proefproject, ofwel de toepassing van de methode dient via de volgende stappen te verlopen:

#### STAP 1:

Elke kandidaatdeelnemer wordt met een brief van de gemeente over het proefproject op de hoogte gebracht en uitgenodigd voor deelname.

#### STAP 2:

Enige dagen na ontvangst van de brief neemt de activeerder persoonlijk contact op met de kandidaatdeelnemer om deze nogmaals uit te nodigen voor deelname. Daartoe wordt de kandidaat aan huis bezocht. Dat gebeurt zonder voorkennis over de kandidaat<sup>2</sup>. Het contact beoogt minimaal een afspraak op te leveren voor een interview. Zo mogelijk kan het

interview direct afgenomen worden. Bovendien ontstaat zo de mogelijkheid om eventuele weifelaars over de streep te trekken en aan eventuele weigeraars aanvullende informatie te verstrekken waarmee zij wellicht eveneens over te halen zijn tot deelname.

#### STAP 3:

Op basis van de gemaakte afspraak neemt de activeerder het interview af en maakt waar mogelijk afspraken voor toeleiding naar maatschappelijke participatie. De afspraken betreffen de eventuele stappen die de deelnemer wil zetten en wat deze daarvoor aan hulp en ondersteuning nodig heeft. Dit mondt uit in een stappenplan. De activeerder biedt ondersteuning aan bij de uitvoering van het plan. De ondersteuning bestaat uit het informeren, adviseren en verwijzen, maar vooral uit het stimuleren van de cliënt bij de uitvoering van zijn of haar stappenplan.

Indien de activeerder en de deelnemer tot afspraken komen en de laatste daarbij gebruik wil maken van het ondersteuningsaanbod volgen nog twee stappen:

#### STAP 4:

De afspraken worden door de deelnemer tot uitvoering gebracht. Belangrijk is dat deze dat zoveel mogelijk zelf doet. Dit stelt de deelnemer in staat succeservaringen op te doen met het weer in eigen hand nemen van zijn of haar leven. De activeerder stimuleert, wijst de weg en adviseert hoe zaken het beste aan te pakken zijn of waar de nodige informatie te halen is en hoe hiermee om te gaan.

#### STAP 5:

nige tijd na realisering van de toeleiding beëindigt de activeerder met instemming van de deelnemer zijn betrokkenheid. Dat vindt plaats op het moment dat beide partijen van mening zijn dat de activering is geslaagd en de ondersteuning naar beider verwachting niet langer nodig is.

In het geval zich in de toeleiding naar activiteiten (instanties) problemen voordoen die te maken hebben met de toegang of de bruikbaarheid (afstemmingsproblemen) daarvan treedt de projectcoördinator op als bemiddelaar. Zo nodig wordt het probleem op de agenda gezet van het Netwerk of het Beleidsplatform.

Met het oog op de twee laatste stappen van uitvoering bevat de evaluatie een beperking (zie ook 1.4). Die vloeit voort uit de looptijd van de evaluatie. Daardoor beschikken we bijvoorbeeld niet over informatie over de kwestie of deelnemers ook daadwerkelijk tot maatschappelijke participatie komen, ofwel hun plannen daartoe weten te realiseren. De bevindingen hierover zijn summier en hebben daarom slechts een indicatieve waarde. Dat heeft tevens consequenties voor de beantwoording van de vraag naar de rol van de activeerder. Die kan eveneens slechts ten dele beantwoord worden.

## 2.2 De activeerder

### *De functie 'Sociaal activeerder'*

De functie van Sociaal activeerder (kortweg activeerder) is een nieuwe functie binnen het lokale krachtenveld van sociale dienstverlening en welzijnswerk. De functie is in het leven geroepen in het kader van sociale activering. De activeerder is geïntegreerd op het snijvlak tussen enerzijds werksoorten als Sociale Dienstverlening, Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), Sociaal Cultureel Werk (SCW), Volwasseneneducatie en Vrijwilligerswerk en anderzijds de mogelijkheden en belemmeringen van fase 4cliënten voor deelname aan het maatschappelijk leven. Het gaat hier om werksoorten die zich, zij het onder verschillende noemers van cliënt/gebruikersgroepen, richten op, dan wel te maken hebben met langdurig



baanlozen. Een groot deel van de cliënten van het FMD bijvoorbeeld bestaat uit langdurig baanlozen. Het SIS en De Karavaan tellen eveneens veel langdurig baanlozen onder hun deelnemers aan activiteiten. Een aantal van die activiteiten zijn expliciet gericht op baanlozen. Voorbeelden zijn de ITBactiviteiten van het SIS in het kader van arbeidstoeleiding en diverse oriëntatiecursussen en vaardigheidstrainingen voor vrouwen van De Karavaan.

In deze plaatsbepaling dient de activeerder zich primair te richten op het individueel activeren en begeleiden van langdurig baanlozen bij de verkenning en realisering van ieders behoeften en wensen. In dit verband omvat de functie van de activeerder drie taakgebieden. Die hangen samen met drie aspecten van activering, namelijk: mobiliseren, bewustwording en organiseren. Elk aspect staat centraal in een bepaalde fase van het activeringsproces. Die fasen zijn de fase van benaderen (mobiliseren), de fase van interviewen (bewust worden) en de fase van vervolgtraject(en) (organiseren). In de volgende paragraaf gaan we nader in op elk van deze aspecten in relatie tot sociale activering. Het doel is deelnemers in aansluiting op het interview desgewenst een aanbod te doen in de sfeer van maatschappelijke participatie. Dat kan zijn een aanbod met het oog op betaald werk, vrijwilligerswerk, educatie of hulpverlening. Het spreekt vanzelf dat combinaties evenzeer tot de mogelijkheden behoren.

Deze opdracht betekent echter niet dat de activeerder zich ook volstrekt dienstbaar of, nog minder, volzaam naar de deelnemer opstelt. In het geval er bijvoorbeeld een afspraak met een bepaalde instelling gemaakt moet worden of in het geval er bepaalde informatie nodig is, is het zaak er op toe te zien dat de deelnemer die zelf maakt respectievelijk haalt. De activeerder wijst zo nodig de weg, maar de deelnemer zet zelf de benodigde stappen. Bovendien behoort het evenzeer tot de opdracht dat de activeerder met de deelnemer de haalbaarheid van zijn of haar wensen en

behoefte onderzoekt en zo nodig tot een alternatief komt.

De activeringsopdracht raakt ook de positionering van de activeerder in het voornoemde krachtenveld (Lammerts, 1996). Tijdens het interview en het begeleiden van deelnemers treedt de activeerder als het ware ook op als een 'vertegenwoordiger' van de voorzieningen. Hij brengt op een uitnodigende wijze de voorzieningen dicht bij de deelnemer, verschaft informatie of verwijst naar een bepaalde instelling. De deelnemer kan zo effectief toegang verwerven tot de voorzieningen die hij behoeft bij het realiseren van zijn plan.

Bovendien komt de activeerder door zijn werkwijze eventuele drempels en witte vlekken in het aanbod op het spoor. In een aantal gevallen zal dit moeten leiden tot een interventie bij een bepaalde voorziening door de activeerder zelf of een door deze daartoe te benaderen functionaris, i.c. de projectcoördinator. Zo gezien is de vertegenwoordigersfunctie ook van belang voor het optimaliseren van het aanbod en de dienstverlening.

De effectiviteit van voorzieningen is echter mede afhankelijk van de percepties van de deelnemer zelf op die voorzieningen. Hier komt een andere zijde van de betekenis van 'vertegenwoordiger' in het vizier: de activeerder als 'advocaat' van de deelnemer naar de voorzieningen. De activeerder poogt de aanleidingen van die percepties op te sporen en zonodig te transformeren in verbeteringsvoorstellen waardoor de betrokken baanloze deze voorzieningen als zinvol kan ervaren. Maar ook is hier de eigen beeldvorming van de deelnemer zelf in het geding. Klopt diens beleving van de voorziening wel met de werkelijkheid, gelet op de persoonlijke situatie? Hoe is die ontstaan? Waaruit bestaan bijvoorbeeld diens bejegening en gebruikerservaringen? Het komt ook voor dat mensen denken geen gebruik te kunnen (mogen) maken van bepaalde voorzieningen terwijl in werkelijkheid het tegendeel het geval is

(vgl. Koopman en Lammerts, 1993, p. 131 e.v.; Lammerts, 1996).

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

De functie van activeerder beoogt aldus een aanvulling te bieden op de bestaande werksoorten en daaronder vallende functies. In het bijzonder moet daarbij gedacht worden aan het heronderzoek door de GSD. De activeerder vertrekt primair vanuit de ervaringen van de deelnemende cliënt, het eigen participatieperspectief, en probeert dit in samenspraak met die cliënt om te zetten in mogelijkheden voor en stappen naar maatschappelijke participatie. Hij hanteert daartoe een specifieke methodiek en beschikt daarvoor over een aantal essentiële vaardigheden.

De voor de uitoefening benodigde deskundigheid, in het bijzonder die welke de methode aangaat, betreft naast enkele basisvaardigheden vooral het communicatief vermogen. Goed (kunnen) communiceren wil in dit verband zeggen: respect en begrip tonen en kunnen luisteren maar evenzeer het vermogen om verbanden te kunnen leggen en die in begrijpelijke taal verwoorden, alsmede het

beschikken over een uitnodigende en stimulerende houding. Tot het communicatief vermogen rekenen we verder nog het zowel directief als terughoudend kunnen zijn. Directief waar nodig; terughoudend waar mogelijk.

In dit licht laat de betrokkenheid van de activeerder bij het verloop van het activeringsproces zich kenschetsen met het begrip "afnemende directiviteit" (Wildemeersch, 1985). Dat wil zeggen dat de activeerder in afnemende mate de deelnemer op ondersteunende wijze 'stuurt' bij het zetten van de door de laatste voorgenomen stappen. De deelnemer zelf legt daarentegen gaandeweg steeds meer eigen initiatief, zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid aan de dag. Op die manier is er sprake van een geslaagd activeringsproces.

### ***Werken in teamverband***

Hiervoor gaven we al aan dat de projectuitvoering berust bij zeven daartoe aangestelde activeerders, afkomstig van verschillende instellingen. Overigens gaat het niet in alle gevallen om beroepskrachten, sommige van de activeerders lopen stage bij een van die instellingen<sup>3</sup>. Naast de reeds genoemde instellingen stelde ook de GSD formatie beschikbaar. Daarmee is op een zeer concrete en tastbare wijze gestalte gegeven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor sociale activering. Die gestalte beperkt zich echter niet tot de uitvoering van het project zelf. De verwachting was dat de betrokken instanties ook dichter bij de deelnemers zouden komen te staan.

Het laatste neemt niet weg dat de groep activeerders van meet af aan als een onafhankelijk team heeft gewerkt, met een eigen locatie als gezamenlijke uitvalsbasis. Onafhankelijk wil zeggen: ten aanzien van de 'eigen' instelling. Daar is door de projectgroep om een aantal redenen ook voor gekozen.

In de eerste plaats konden de activeerders zich daardoor onder dezelfde noemer presenteren, namelijk als

medewerker van het 'Samenwerkingsverband sociale activering'. Naar de kandidaatdeelnemers, maar ook naar instellingen waar zij mee te maken krijgen schept dat helderheid. Bovendien was de verwachting dat zo voorkomen kon worden dat eventuele vervelende ervaringen van kandidaatdeelnemers met betrokken instanties deelname aan sociale activering in de weg zou staan.

Een tweede reden is dat het werken als team mogelijkheden biedt om van elkaar te leren, elkaar met raad en daad bij te staan en steun aan elkaar te ontfangen. Dat is onder meer nodig omdat het werk een groot beroep doet op het incasserings- en doorzettingsvermogen van de activeerder. Het team kwam daartoe wekelijks bij elkaar onder supervisie van de coördinator.

Als derde reden noemen we dat de activeerders als team ook in professioneel opzicht dicht bij elkaar staan. De verwachting was dat daardoor iedere activeerder afzonderlijk gemakkelijker toegang had tot informatie over het aanbod en de mogelijkheden daarbinnen van elke bij het team betrokken instelling. Dat is belangrijk omdat het in alle gevallen gaat om primaire instellingen: instellingen waarvan verwacht kan worden dat zij een centrale rol hebben te vervullen in de plannen van de deelnemers.

Overigens zijn, om de activeerders hier niet te veel mee te belasten, bij verschillende instellingen zogeheten contactpersonen aangewezen die de activeerders zo nodig wegwijs maken op de verschillende terreinen van maatschappelijke participatie. Onder meer is dat het geval bij de FMD, de GSD en het ROC/Dudokcollege. Deze personen fungeren als aanspreekpunten voor de werkterreinen waar deze instellingen zich in bewegen. In geval van een afspraak en naar gelang het doel ervan kunnen de activeerders met deze personen contact opnemen teneinde de vraag van de deelnemer door te spreken en tot een adequate doorverwijzing te komen. Het gaat om personen die uitstekend

ingevoerd zijn op hun terrein en het bijbehorende netwerk van instanties. Dat spaart veel tijd. Een voorbeeld: indien een deelnemer psychosociale of psychiatrische hulp nodig heeft wordt contact opgenomen met de contactpersoon 'zorg en hulpverlening', een medewerkster van de FMD. Met deze wordt bekeken welke instantie op dit terrein het meest in aanmerking komt voor een doorverwijzing.

## 2.3 Over de methode

### ***Mobiliseren, bewust worden en organiseren***

Het zich bewust worden van de mogelijkheden en belemmeringen die de deelnemer ervaart is in wezen het kerndoel van het Activerende Interview. Die kern kan evenwel niet bestaan zonder twee andere aspecten van activering: mobiliseren en organiseren (V.d. Veen, 1984). Mobiliseren, bewust worden en organiseren zijn de hoekstenen van activering.

Mobiliseren heeft primair betrekking op het deelnemen aan het interview. Het houdt verband met het benaderen en uitnodigen van kandidaatdeelnemers voor een interview. In zoverre is een deelnemer al geactiveerd indien deze deelneemt aan het interview. Echter, de essentie van mobiliseren is het potentieel, de onbenutte kwaliteiten van de deelnemer als basis voor diens participatie aan maatschappelijke activiteiten beschikbaar te krijgen. Het gaat er bovendien om dit potentieel zodanig te voorschijn te halen dat het door de deelnemer zelf aangewend kan worden voor de doelen die deze zichzelf stelt. Daartoe is vereist dat de deelnemer zich bewust wordt van zijn potentieel.

Het interview speelt bij het bewust worden onmiskenbaar de hoofdrol maar ook de

daarop volgende activiteiten spelen een voorname rol. Met die activiteiten doet de deelnemer ervaringen op die zijn kennis en inzichten onderbouwen en versterken. Ook als die activiteiten negatief uitpakken. Immers, hij heeft er ongetwijfeld van geleerd, temeer wanneer daar in de ondersteuning adequaat aandacht aan wordt besteed. Dat wil zeggen, samen met de deelnemer goed nagegaan wordt waarom en waar de zaak mis gaat en wat de alternatieven zijn. Hier komt het aspect van organiseren naar voren.

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

Organiseren als aspect van sociale activering heeft een enigszins afwijkende betekenis. In dit verband gaat het er om de verzameling mogelijkheden van een individu (de deelnemer) te ordenen, samen te voegen tot een plan en dat plan te koppelen aan het beschikbare aanbod.

Tegelijk dient met tussenkomst van de activeerder dat aanbod zo ter beschikking te komen (lees georganiseerd te worden) dat er sprake is van maatwerk. Dat is niet domweg de deelnemer verwijzen naar bijvoorbeeld een instelling voor maatschappelijk werk indien er sprake is van psychosociale belemmeringen, in de hoop dat hij of zij dan wel verder geholpen wordt. Van belang is dat de activeerder goed nagaat wat er precies knelt, de mogelijkheden onderzoekt en zich eventueel laat adviseren waar de deelnemer het best terecht kan. Die raad kan gegeven worden door een contactpersoon die optreedt als een soort intermediair in het circuit van zorg en hulpverlening.

De reeks mobiliseren, bewust worden en organiseren moet niet begrepen worden als op zichzelf staande, elkaar opvolgende stadia van het activeringsproces. Veel meer gaat het om lagen: op de eerste laag 'mobiliseren' komt als tweede laag 'bewust worden' te liggen en vervolgens daarop 'organiseren' als derde laag. Ongeveer zoals een spoorlijn opgebouwd is. Het mobiliseren stopt dus niet bij het moment dat het interview afgenomen wordt. Wel verschuift de essentie ervan, namelijk naar het mobiliseren van de eigen kracht van de deelnemer. Het zelfde geldt voor bewustwording, dat een doorgaand proces is dus voort gaat tijdens het toeleiden van deelnemers naar vormen van maatschappelijke participatie.

### ***Het Activerend Interview nader bezien***

Op het eerste gezicht vertoont het Activerend Interview sterke overeenkomsten met bestaande aanpakken zoals de Individuele Traject Bemiddeling (ITB). Dit instrument is in de jaren tachtig specifiek ontwikkeld als vorm van arbeidsbemiddeling, ofwel toeleiding naar werk en scholing van langdurig en moeilijk bemiddelbare baanlozen (vgl. "Anders Denken, Anders Handelen", PON, 1990; Voogt, 1994). Terwijl echter de ITBmethode zich primair richt op uitstroom naar betaald werk, geldt voor het Activerend Interview dat het zich primair richt op het proces van activering zelf, waarbij de richting bepaald wordt door, dan wel het resultaat is van de reflectie van de deelnemer op zijn situatie en zijn mogelijkheden en belemmeringen om daar verandering in aan te brengen. Het Activerend Interview kent dus geen specifiek beoogde uitstroomdoelen, maar heeft als primair doel het op gang brengen en consolideren van een activeringsproces bij de deelnemer ten behoeve van zijn betrokkenheid en deelname aan het maatschappelijk leven. Daartoe exploreert en mobiliseert het Activerend Interview een breed scala aan

ervaringsgebieden van de baanloze in kwestie. De deelnemer staat centraal, niet voor een deel, maar met al zijn facetten en in zijn totale hoedanigheid<sup>4</sup>.

De kern van de methode bestaat uit een gesystematiseerde vragenlijst. Die bevat een aantal algemene vragen met gesloten antwoordcategorieën. Het merendeel bestaat echter uit open, of thematische vragen. Het doel hiervan is de deelnemende baanloze in staat te stellen om zijn of haar verhaal te doen en daarop samen met de activeerder te reflecteren. Gespreksonderwerpen zijn: tevredenheid met het huidige bestaan; ervaringen met het wonen en leven in de wijk; hoe de deelnemer zijn toekomst ziet; of en zo ja, welk soort werk de deelnemer ambieert; welke mogelijkheden en belemmeringen hij daarbij voor zichzelf ziet; ervaringen met (arbeids)voorzieningen; wat hij nodig heeft om een andere (betere) situatie te realiseren. De onderwerpen zijn geordend in een aantal themarubrieken. Dit zijn:

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

baanloosheid en het zoeken naar betaald werk.

- \* Vrijwilligerswerk; met vragen over eventuele ervaringen en aspiraties.

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

De vragenlijst is een agogisch instrument dat de deelnemer en de activeerder via een cyclisch proces van reflectie en actie behulpzaam is bij het opsporen van het eigen participatieperspectief en de aanknopingspunten die dit perspectief bevat voor activering. De aanknopingspunten worden aan het eind van het interview verbonden aan een mogelijk vervolg en een ondersteuningsaanbod. De te stellen vragen verhouden zich tot elkaar in een bepaald stramien. Dit stramien is ontleend aan de zogeheten Leadership Support Groupmethode (zie Guinée en Schoenmakers, 1989; Goderie en Nieborg, 1992, Lammerts, 1997b). De vragen zijn:

Wat betekent voor u .....?

Wat gaat goed?

Wat gaat minder goed; welke problemen doen zich voor?

Wat zou volgens u anders moeten?

Hoe zou dat te realiseren zijn?

Wat kunt u daar zelf aan bijdragen?

Welke belemmeringen komt u daarbij tegen?

Wat hebt u nodig om deze weg te nemen?

Wat is uw eerste stap?

Uit dit stramien wordt duidelijk dat het moment van omzetting van reflectie naar actie ligt bij de vraag naar wat de persoon zelf kan bijdragen aan het veranderen van de situatie. Die vraag is van cruciale betekenis voor de activering. In de beantwoording ervan komen de eigen mogelijkheden aan bod, terwijl de

belemmeringen duidelijk worden bij de daaropvolgende vraag. Beide antwoorden bevatten ook de handvatten voor de benodigde informatie, advies en ondersteuning. Het expliciet maken van die handvatten leidt tot de eerste stap naar maatschappelijke participatie.

Binnen het kader van het proefproject zal die omzetting voor een groot deel tijdens het interview plaats moeten vinden. Daartoe is het stramien van de Leadership Support Groupmethode, dat in feite een structuur voor groepswork is, bewerkt tot een geschikte structuur voor de vragenlijst voor het interview. Het essentiële daaraan is dat deze werkwijze de kennis over de deelnemer en zijn of haar situatie, mogelijkheden en belemmeringen omzet in kennis voor. Daardoor verwerven de deelnemer en de activeerder kennis (handvatten) waar zij samen daadwerkelijk mee aan de slag kunnen.

De verworven kennis bestaat in wezen uit het zich bewust worden van mogelijkheden die de deelnemer in feite wel kent, maar niet of nauwelijks als relevant voor zichzelf opvat en derhalve ook niet benut. De manier en de aard van vragen nodigen de deelnemer uit tot exploratie van zijn situatie en van zijn mogelijkheden om hierin verandering aan te brengen, maar ook om daar de nodige (mogelijke) actie voor te ondernemen. Daarbij ontstaat min of meer vanzelf maatwerk: een op de situatie, behoeften en mogelijkheden van de deelnemer afgestemd aanbod.

Met het beschrijven van de functie en de methode zijn we toe aan het weergeven van de resultaten die met het proefproject geboekt zijn. Daarover rapporteren we in de volgende paragrafen. We besteden eerst aandacht aan het bereik van de aanpak en de uitkomsten in termen van deelnemersplannen en vervolgspraken. Daarna staan we stil bij het verloop aan de hand van drie kwesties: de aanpak, netwerkontwikkeling en het activeren. In het bijzonder besteden we aandacht aan enkele knelpunten die de activeerders

tegenkwamen bij de uitvoering van hun taken.

## 2.4 Bereik en resultaten

### *Het bereik*

Nadat de steekproef van kandidaatdeelnemers getrokken, de activeerders aangesteld, de instructie gegeven, de kandidaatdeelnemers over de activeerders verdeeld en de eerste uitnodigingen aan de kandidaatdeelnemers verstuurd waren, kon gestart worden met de feitelijke uitvoering. Het is dan 1 april. De uitnodigingen zijn in kleine aantallen tegelijk verzonden. Zo werd voorkomen dat er teveel tijd ging zitten tussen de bezorging van de uitnodiging en de persoonlijke benadering door de activeerder.

De feitelijke uitvoering neemt een aanvang met de persoonlijke benadering door de activeerders. Gedurende de periode tussen 1 april en 1 augustus benaderden zij gezamenlijk 49 cliënten. Dit aantal blijft iets achter bij het verwachte aantal. De oorzaak is de late indiensttreding van de zevende activeerder. Zij heeft daardoor onvoldoende tijd gehad om een evenredig groot aandeel als de overigen te leveren<sup>5</sup>. Onderstaande tabel biedt een overzicht van het resultaat in aantallen interviews dat deze stap opleverden.

**Tabel 2.4.1: Bereik van het proefproject**

Benaderd	49
Niet bereikbaar	7
Geen deelname	12
Interview	30

Van de 49 benaderde cliënten blijken er zeven niet (meer) in aanmerking te komen

of niet bereikbaar te zijn. Twee van hen waren intussen vanwege een baan respectievelijk een verhuizing als cliënt uitgeschreven. Een kandidaat bleek opgenomen te zijn in het ziekenhuis. Eveneens één kandidaat is op aanwijzing van een teamlid niet benaderd (wat overigens tegen de afspraken is). Het argument was dat deze cliënt al actief is. De resterende drie blijken bij herhaling niet thuis te treffen en reageren ook niet op schriftelijke verzoeken van de activeerders om contact met hen op te nemen. Met dit gegeven is in vier maanden tijd dat is de helft van de totaal beschikbare tijd voor het proefproject in 1998 en gerekend vanaf de start per 1 april bijna driekwart van de beoogde zeventig cliënten benaderd.

Vervolgens hebben van de 42 cliënten die wel bereikt werden er twaalf niet deelgenomen aan het interview. Daarvoor gelden verschillende redenen. Een van hen had inmiddels een baan gevonden, terwijl namens een andere cliënt door een familielid werd meegedeeld dat deze wegens ziekte niet mee kon doen. Voorts zijn van één wel geïnterviewde deelnemer de gegevens niet verwerkt omdat deze op het moment van het interview eveneens geen cliënt meer bleek te zijn. Betrokkene was inmiddels de 65 jaar gepasseerd en overgegaan naar de AOW. Weer een andere cliënt voelde zich te belast voor een interview. Met haar is afgesproken dat begin september opnieuw met haar contact zal worden opgenomen. Eveneens één cliënt is bezig met een eigen bedrijf. Ook met deze cliënt is afgesproken dat de betrokken activeerder in september weer contact zal opnemen. Naast deze cliënten waren er zeven die te kennen gaven geen behoefte te hebben aan ondersteuning. Zij zijn al actief met vrijwilligerswerk of tevreden met hun huidige bestaan.

Van de 19 cliënten die aldus niet hebben deelgenomen is iets meer dan de helft een man. Verder treffen we deze cliënten in alle leeftijdscategorieën aan, maar relatief gezien is het grootste aantal van

hen jonger dan 35 jaar. Van deze categorie neemt een derde niet deel. Daarentegen ziet in de categorie 55+ relatief het kleinste aantal cliënten af van deelname.

### ***Deelnemersplannen en vervolgspraken***

De persoonlijke benaderingswijze heeft aldus geresulteerd in dertig interviews. Gerekend naar het bereikte aantal cliënten betekent dat, dat bijna driekwart van hen heeft deelgenomen aan het interview. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de uitkomsten van de interviews voor wat betreft de kenmerken van de deelnemers en hun mogelijkheden en belemmeringen. Hieronder vervolgen we met het beschrijven van de uitkomsten in termen van vervolgspraken voor toeleiding naar maatschappelijke participatie.

Op twee na resulteerden alle interviews in een vervolgspraak. Bij de twee deelnemers bij wie dat niet het geval is, beide zijn ruim zestig jaar, is de reden dat zij geen behoefte hebben aan ondersteuning. Een van deze twee blijkt reeds jaren als vrijwilligster actief te zijn. Onderstaande tabel geeft dit resultaat cijfermatig verdeeld weer. Het gaat om primaire afspraken/verwijzingen. Daaronder verstaan we de afspraken die, in het geval van een combinatie, het eerst in uitvoering zijn genomen. In een aantal gevallen betreft de afspraak namelijk een toeleidingstraject op meer dan één terrein, bijvoorbeeld 'scholing en werk' in combinatie met 'zorg en hulpverlening'.

**Tabel 2.4.2: Aantal afspraken in aansluiting op de interviews**

Aantal interviews	30
Aantal vervolgspraken	28
waarvan:	
• Nadere orientatie	7
• Scholing werk	5
• Educatie	3

• Vrijwilligerswerk	6
• Zorg en hulpverlening	5
• Eigen initiatief	2
• Zorg en hulpverlening	5
Geen afspraken	2

De gemaakte afspraken betreffen verschillende terreinen: toeleiding naar scholing en werk, educatie, vrijwilligerswerk of hulpverlening. De meeste van deze deelnemers zijn inmiddels ook doorverwezen naar een instantie die hen behulpzaam kan zijn bij hun plannen. Bij sommigen is er sprake van een combinatie, bijvoorbeeld vrijwilligerswerk en scholing/werk. Anderen zijn zich door het interview bewust geworden van de mogelijkheden maar willen zich samen met hun activeerder nog beraden op een mogelijk vervolg. De uitkomsten hiervan waren aan het eind van de evaluatieperiode nog niet bekend. We lopen de verschillende afspraken na.

### ***Nadere oriëntatie***

Deze categorie staat voor deelnemers bij wie het interview nog niet direct tot een concreet vervolg/doorverwijzing heeft geleid. Het gaat om zeven deelnemers. Zij willen zich samen met de betrokken activeerder en naar aanleiding van wat het interview bij henzelf aan het licht heeft gebracht, nog nader beraden op hun mogelijkheden. Een enkeling wil de zaak even laten bezinken het interview heeft veel losgemaakt, waaronder kwesties die men lange tijd verdrongen of voor zichzelf ontkend heeft en na de zomervakantie verder gaan. Overigens gaat het hier voor het merendeel over deelnemers die pas tegen het einde van de evaluatieperiode zijn geïnterviewd.

### ***Scholing en werk***

Het Activerend Interview is vooral bedoeld voor cliënten die vanwege persoonlijke omstandigheden aangemerkt zijn als fase 4; cliënten dus met een nagenoeg onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt. Dat neemt niet weg dat vijf deelnemers door het interview hun perspectieven op dit gebied versterkt zagen en daar samen met hun activeerders mee aan de slag zijn gegaan. Zij zijn of zullen worden overgedragen aan de Werkwinkel of het SIS voor ITB en aan de Tomingroep. Overigens moet hier zeker niet in alle gevallen snel resultaat verwacht worden. Voor de meesten van hen zal er nog een lange weg te gaan zijn, niet in de laatste plaats vanwege hun beperkte toegang tot de arbeidsvoorzieningen: een kenmerk immers van fase 4cliënten. Naast deze vijf zijn er nog eens vier deelnemers die zich nog beraden op hun mogelijkheden. Drie andere deelnemers hebben plannen ontwikkeld op het gebied van educatie of vrijwilligerswerk, maar alle in het teken van het vinden van een baan. Met één deelnemer zijn daartoe afspraken gemaakt over het aanpakken van belemmerende problemen. Elk van deze primaire afspraken en bijbehorende trajecten staat niet op zichzelf, maar is te beschouwen als opstap voor toeleiding naar scholing en werk.

### ***Educatie en vrijwilligerswerk***

De categorie 'educatie' betreft nietarbeidsmarktgerichte vorming, onderwijs of scholing. Het gaat om educatie met het oog op de persoonlijke ontwikkeling of als vorm van vrije tijdsbesteding. Met dit oogmerk hebben drie deelnemers concrete plannen ontwikkeld en inmiddels hun eerste stappen gezet. Het Dudokcollege en de Karavaan zijn de instanties waar ze hun plannen willen vervullen.

Voorts hebben zes deelnemers plannen ontwikkeld op het gebied van vrijwilligerswerk. Eén van hen is door het interview anders tegen vrijwilligerswerk



gaan aankijken en vervolgens op dit spoor gezet. Hij werd zich door het interview bewust van de samenhang tussen zijn interesses en de mogelijkheden die vrijwilligerswerk daarbij te bieden heeft. Een andere deelnemer wil aan de slag met de leefbaarheid van de wijk. Hij zal in contact gebracht worden met buurt en wijkbeheer. Weer een andere deelnemer speelde al langer met de gedachte om via dit spoor weer een invulling van de beschikbare tijd te krijgen maar wist niet hoe dat te bereiken. De resterende drie deelnemers zijn al op dit gebied actief, bij hen gaat het om uitbreiding van hun bijdrage of om versterking daarvan. Overigens wijst deze uitkomst evenals het gegeven dat met op een na alle andere deelnemers die al als vrijwilligers actief zijn eveneens afspraken zijn gemaakt, maar dan op andere terreinen op het belang dat een interview ook voor deze cliënten kan hebben.

### **Hulpverlening**

Uit de interviews komt naar voren dat er vaak sprake is van een complex van problemen die het verwerven van een realistisch perspectief op maatschappelijke participatie ernstig lijken te belemmeren. Met name een (elkaar versterkende) combinatie van financiële en psychosociale problematiek komt veelvuldig voor. Een aantal deelnemers is met het oog op psychosociale problemen reeds in behandeling bij het Algemeen Maatschappelijk Werk of het Riagg. Maar er zijn er ook die de professionele hulpverlening de rug toegekeerd hebben, dan wel links laten liggen en uitsluitend steunen op familie en vrienden.

De activeerders maakten met vijf deelnemers een afspraak voor het zoeken naar, dan wel het versterken van de bestaande hulpverlening. Dit aantal betreft deelnemers met primaire afspraken op dit spoor. Vier van deze vijf hebben al vaker met dit bijltje gehakt of doen dat nog. Daarnaast zijn met nog

eens vier deelnemers met andere primaire afspraken, tevens afspraken op dit spoor gemaakt. In totaal zullen dus negen deelnemers hulp zoeken bij het aanpakken van zaken die maatschappelijke participatie in de weg staan. Bij sommigen van hen is de inzet het versterken van de bestaande hulp. Anderen zoeken voor het eerst hulp. Instanties waarnaar in dit verband verwezen werd zijn de GSD (participatiefonds), het AMW, de rechtswinkel en een woningbouwvereniging.

### **Eigen initiatief**

Met twee deelnemers is een afspraak gemaakt welke valt te duiden als 'eigen initiatief'. In beide gevallen gaat het om het verstrekken van informatie en advies. Deze deelnemers behoeven en willen geen verdere ondersteuning. Wel staat voor hen de mogelijkheid open om, mocht daar behoefte aan zijn, opnieuw contact op te nemen met de betrokken activeerder.

## **2.5 De projectuitvoering nader bezien**

### **De organisatie**

Om te kunnen beoordelen of het Activerend Interview een geschikt instrument is voor activering van langdurig baanlozen zal niet alleen gekeken moeten worden naar de getalsmatige opbrengsten in aantallen toeleidingstrajecten. Van even groot belang is het om inzicht te hebben in het onderliggende proces en de voorwaarden die daarbij een rol spelen.

De beleidspartners in Hilversum hebben bewust en met algemene instemming gekozen voor een multidisciplinaire benadering. Activeerders met uiteenlopende achtergronden zouden de

klus moet klaren. Een aantal instellingen is expliciet daarvoor benaderd. Van hen werd gevraagd om daadwerkelijk formatie beschikbaar te stellen voor uitvoering. Echter, voor het zover was moesten nog de nodige voetangels en klemmen opgeruimd worden. Die betreffen voornamelijk een aantal praktische zaken. Sommige van deze instellingen zijn dun bezet met beroepskrachten die voor het 'eigen werk' node gemist kunnen worden. Andere waren nog afwachtend naar wat de inzet van de gemeente Hilversum zelf zou zijn. Deze kwesties zijn aan de orde gesteld in een draagvlakonderzoek, dat het VerweyJonker Instituut voorafgaand aan het proefproject verrichtte. Niettemin duurt het nog tot een maand na de instructie voordat definitief bekend is wie deel gaat uitmaken van de groep activeerders. Daardoor is de start van het proefproject met een maand vertraagd. Dat heeft echter het enthousiasme, de onderlinge betrokkenheid en de dadendrang van de activeerders niet gehinderd.

Tijdens het definitief maken van de opzet van het proefproject besloot de projectgroep om van de groep activeerders een team te vormen, dat als een onafhankelijke eenheid opereert. Daartoe werd een nieuwe loot aan de organisatiestructuur toegevoegd: "Het Samenwerkingsverband Sociale Activering". Als belangrijkste voordelen werden gezien dat de activeerders daardoor niet belast waren met eventuele wanklanken die de 'eigen' instellingen ondervinden bij de doelgroep en dat men op die manier gemakkelijk steun en raad aan elkaar kon bieden.

Hoewel aan het dusdanig werken in teamverband ten opzichte van zelfstandig vanuit de eigen organisatie te werk gaan enkele nadelen kleven, onder meer omdat daarmee bijvoorbeeld tijd gemoeid is, blijken die niet op te wegen tegen de voordelen. Dat althans is de unaniem gedeelde opvatting van het team zelf. Hoe dit ook zij, om als team te kunnen werken moet je tijd besteden aan teambuilding.

Gelet op de beperkte tijd die iedere activeerder per week beschikbaar heeft, kleven daar een aantal haken en ogen aan. De activeerders kwamen wekelijks bijeen onder supervisie van de projectcoördinator waarbij allerlei zaken werden doorgenomen. Daarvoor moest een moment gevonden worden waarop iedereen zich vrij kan maken. Voor een van de activeerders betekende dit dat zij gedurende de evaluatieperiode vanwege een cursus geen deel kon hebben aan het teamoverleg. Bovendien neemt dit overleg relatief gezien tamelijk veel tijd in beslag. In hoeverre dit ook feitelijk als een nadeel gezien moet worden, moet uit het onderstaande blijken.

Enkele activeerders hadden te kampen met collega's binnen de eigen instelling die, vanwege de positionering van de activeerders, geen zicht hadden op wat zij nou precies aan het doen waren. Door de lijnen tussen de projectorganisatie en de betrokken instellingen kort te houden is getracht dit verschijnsel zoveel mogelijk te keren. Onder meer zijn daartoe verschillende bijeenkomsten belegd met consultants van de GSD. Het spreekt voor zich dat het werken als onafhankelijk team niet ten koste mag gaan van de verstandhouding met collega's, al was het maar omdat je ze hard nodig hebt voor een succesvol verloop van de activeringsprocessen van deelnemers.

Het toepassen van de methode Activerend Interview vereist een stevig fundament in de vorm van een adequate werkorganisatie. Tijd nemen voor het opzetten en versterken van een gedegen organisatie die bedacht is op valkuilen en die flexibel opereert, heeft zijn waarde bewezen. Daardoor kon er snel en adequaat ingesprongen worden op problemen en knelpunten die zich tijdens de rit voordeden of kunnen voordoen. Gaandeweg heeft de projectorganisatie, of beter: het samenwerkingsverband, daardoor een strategische positie verworven. Het bekleedt meer en meer de rol van spin in het web en is van belang voor zowel de vraagontwikkeling aan de

kant van de deelnemers, als voor de aanbodontwikkeling aan de zijde van de instellingen.

### **Netwerken**

Zaken die in het team aan de orde kwamen bestonden in de eerste plaats uit 'cliëntbesprekingen' over kwesties waarmee de betrokken activeerder niet goed raad mee wist. In de meeste gevallen heeft dit tot resultaat geleid. Daardoor kwamen openingen voor vastgelopen situaties (toeleidingstrajecten) naar voren, die anders wellicht gesloten blijven. In dit verband voorzagen de activeerders elkaar ook van allerlei methodische en inhoudelijke informatie. Daarnaast is er stelselmatig gewerkt aan het vergroten en versterken van het netwerk voor sociale activering. Met name betreft dat de werkvloer van instanties. In feite gaat het hier dus om een nadere operationalisering van de oogmerken van het Beleidsplatform en het Netwerk Sociale Activering. Daarbij werden echter ook instellingen en organisaties betrokken die geen deel uitmaken van deze gremia, waardoor het netwerk groter werd.

Het werken aan het netwerk gebeurde op verschillende manieren. Een primaire aanleiding bestaat uit de toeleidingstrajecten van deelnemers. Immers, daarmee raken instellingen op een directe manier betrokken bij het activeren van fase 4cliënten. Daaruit blijkt in hoeverre de 'intentionele' betrokkenheid bij sociale activering ook daadwerkelijk praktijk is. Vooral in het begin leek dat bij enkele partners tegen te vallen. Echter, de belemmeringen die de deelnemers en activeerders in dit verband tegenkwamen zijn gaandeweg voor het merendeel, zeker als het gaat om de participanten in het Netwerk, inmiddels opgelost. Wat meer is, verschillende van die instellingen hebben hun betrokkenheid daardoor meer concreet kunnen maken. Een voorbeeld is

het Dudokcollege dat nu beter in staat is een gericht aanbod te doen aan de deelnemers die zich bij het college melden voor een opleiding. Onderdelen daarvan zijn beter afgestemde intakegesprekken en enkele tests die deelnemers helpen een adequate keuze te maken.

In de eerste toeleidingsactiviteiten met deelnemers blijkt bij een aantal instellingen onbekendheid met het proefproject te bestaan. Daaraan is eveneens gewerkt. In de eerste plaats noemen we een conferentie bij de start van het proefproject. Naast een presentatie van het proefproject zelf werd daar ook het team van activeerders voorgesteld. Voorts heeft het team in de loop van de afgelopen periode een aantal instellingen bezocht; weer andere heeft het team uitgenodigd om een bezoek te brengen aan het project. Niet zelden vloeide dat voort uit een eerste contact in verband met een toeleidingstraject van een deelnemer. Ook waren er instellingen die zelf het initiatief namen voor overleg. Al deze activiteiten hebben geresulteerd in een toenemende bekendheid van het project en, wat nog belangrijker is, in een steeds vloeiender gebruik kunnen maken van het aanbod van instellingen. Zo hebben er onder meer uitwisselingen plaats gevonden met de VKB (gemeentelijke kredietbank), het project Opmaat, het Instituut voor Sociaal Raadslieden (ISR), de Heilig HartJozef Kerk en de Jellinekkliniek. Al deze organisaties zijn daardoor toegankelijker geworden voor het team.

Met deze activiteiten heeft het team op een geheel eigen wijze bijgedragen aan de doelstelling van het Netwerk Sociale Activering, namelijk het beter toegankelijk en benutbaar maken van het beschikbare aanbod. Dit resultaat laat echter onverlet dat het team nog een belangrijke klus te klaren had, namelijk het activeren van cliënten. Hoe heeft het team dit aangepakt en welke lessen zijn daaruit te trekken voor de toekomst? We beschouwen deze vraag op de ervaringen van de activeerders met

achtereenvolgens het benaderen, het interviewen en (voor zover mogelijk) het vervolg daarop.

### **Activeren**

De algemene ervaring is dat zowel het bereiken van cliënten als het komen tot een afspraak voor een interview relatief veel tijd in beslag neemt. Dat is in Hilversum zo, maar kwamen we dat tegen in soortgelijke proefprojecten elders (zie bijvoorbeeld Lammerts, 1996 en 1998). Het komt voor dat de activeerders meer dan één keer contact moeten zoeken met een cliënt alvorens deze te spreken te krijgen. Wat daarbij ook parten speelt is dat de steekproef (lees: het bestand waaruit de steekproef getrokken is) niet helemaal up to date is, getuige de personen die op het moment van benadering als cliënt uitgeschreven zijn. Maar ook worden mensen domweg niet thuis aangetroffen en reageren ze ook niet op een achtergelaten verzoek om contact op te nemen. In dit verband is overigens binnen het kader van het proefproject afgesproken na drie keer verdere pogingen te staken.

Vaak weten de mensen wel waarvoor de activeerder komt, maar is er in weinig gevallen ook onvoorwaardelijke bereidheid tot deelname. Er moet relatief veel tijd gestoken worden in het 'overhalen' van deze mensen tot deelname. Dan blijkt ook dat sommige activeerders hier meer moeite mee hebben dan andere. Wat hen parten speelt is de impliciete pretenties die zij bij zichzelf als activeerders ervaren en die zich eerst nog omkeren in een vorm van valse bescheidenheid. "Wie ben ik dat ik wel zal doen waar zoveel anderen faalden; wat heb ik hen te bieden?" zo vragen zij zich af. Dat is vooral in het begin zo, wat er op wijst dat dit aspect ook te maken heeft met bedrevenheid in het mensen overtuigen van het nut dat deelname voor hen kan hebben.

In dit verband zijn succeservaringen niet alleen voor

deelnemers van belang maar evenzeer voor activeerders. Naarmate zij succes boeken neemt ook hun zelfvertrouwen toe. Het werken in teamverband draagt hier eveneens aan bij, al was het maar dat je daardoor ontdekt dat je niet de enige bent die met dit probleem kampt. Ook de meer bedreven activeerders moeten veel investeren. Angst bij cliënten dat hun hele hebben en houden op straat komt te liggen, maar ook slechte ervaringen met instanties vragen hun tol. Soms leidt dit tot een gesprek op zich, wat de activeerder al veel informatie oplevert. Mede daardoor is het aantal 'echte' weigeringen beperkt gebleven tot vier. Dat zijn de cliënten die geen behoefte hadden aan ondersteuning minus degenen onder hen die al vrijwilligerswerk verrichten.

Ook het interview zelf vergt tijd. Dat heeft verschillende oorzaken. Debet daaraan is de uitnodigende wijze van de manier van vragen. Die maakt veel los bij de deelnemers. Maar ook is dat het feit dat veel deelnemers de activeerder ervaren als iemand die tijd en aandacht voor hen heeft. Het vasthouden aan de vragenlijst en tegelijk een open houding hanteren naar de deelnemer, deze de ruimte bieden om zijn verhaal te doen, is iets wat gaandeweg geleerd moet worden.

Uit de eerste ervaringen hiermee blijkt dat de activeerders in het structureren van het gesprek eveneens hun weg moeten vinden. Gaandeweg raken ze hierin steeds meer bedreven, onder meer door systematisch de vragenlijst te hanteren. Langzamerhand leren de activeerders een interview te beperken tot 2,5 à 3 uur, een tijdsbestek dat overeenkomt met de ervaringen elders (Lammerts, 1996 en 1998). Echter, uitzonderingen waarbij een interview meer dan tweemaal deze tijdsinvestering vraagt komen nog steeds voor. De verwachting is, dat dit zich ook in de toekomst zal blijven voordoen. In die gevallen gaat het om deelnemers die, vanwege hun ervaringen of situatie domweg meer tijd nodig hebben.

Soms hebben deelnemers een dusdanig gebrek aan vertrouwen in het

eigen kunnen of in instanties dat daar eerst in geïnvesteerd moet worden. De ervaring leert dat een afspraak forceren om zo tijd te besparen geen zin heeft, omdat de kans op afhaken daardoor uiterst groot is. Uiteindelijk treedt daardoor niet alleen tijdverlies op, maar ook frustratie bij betrokken personen en instanties.

Bij allochtone deelnemers stuiten de activeerders nogal eens op taalproblemen. Soms kon dit ondervangen worden omdat bijvoorbeeld een aanwezige zoon of dochter kon tolken. Maar, waar dit niet het geval is en om dan toch tot het beoogde gesprek te komen, vraagt deze kwestie veel improvisatietalent. Een enkele keer is in die gevallen het interview halverwege afgebroken en op een ander moment voortgezet.

Uit het voorgaande blijkt al dat het Activerend Interview geen instrument is waar snel mee te scoren valt. Dat is nog minder het geval, wanneer we kijken naar de tijd die gemoeid is met het in gang zetten en realiseren van de plannen die uit de interviews ontstaan. Dat hoeft ook geen verbazing te wekken. Immers, het gaat hier om een groep mensen die al jaren aan de kant staat. Vaak met de nodige, niet zelden negatieve, ervaringen met hulpbiedende instanties, waardoor men het vertrouwen daarin al lang is kwijt geraakt. Dat moet eerst hersteld worden. Maar ook speelt dat het je bewust worden van je mogelijkheden geen kwestie is van een goed gesprek onder het doen van een bakkie. Daarmee is meer tijd gemoeid.

Om tot zaken te kunnen komen zijn vertrouwen wekken en het tot stand brengen van een mentaliteitsomslag bij de deelnemer in het denken over zichzelf eerste vereisten. Hij moet weer oog krijgen voor zijn mogelijkheden en eigen kracht. In dit verband heeft het interview vooral betekenis voor het opbouwen van een relatie en wederzijds vertrouwen. De hierbij beoogde bewustwording strekt zich echter ook uit in de periode na het interview, wanneer de eerste stappen

gezet worden voor het realiseren van de plannen. Met betrekkelijk veel deelnemers zijn na het interview daarom nog één of meer gesprekken nodig om tot een nadere afbakening te komen.

De meeste deelnemers beginnen vol enthousiasme aan de eerste stappen van hun actieplan. Echter, na verloop van tijd komt een aantal van hen bijna voorspelbaar in een dal terecht en dreigt er een terugval op te treden. Dat is vooral het geval wanneer zaken minder snel lopen dan verwacht, bijvoorbeeld wanneer men niet gelijk aan een cursus kan beginnen omdat deze pas over enige tijd van start gaat. Ook die momenten vragen om extra inzet van de activeerder. Hier met name komt zijn rol bij het voorkomen van terugval en uitval naar voren. Het is dan zaak de deelnemer gemotiveerd te houden, zo nodig door samen op zoek te gaan naar alternatieven. Waar zich dit verschijnsel voordeed lijken de activeerders in hun opzet te slagen. Tot het moment waarop de gegevens verzameling ten behoeve van de evaluatie beëindigd werd, is er nog geen sprake van afhakende deelnemers.

De vraag naar hoe het de deelnemers met een vervolgspraak verder vergaan is en in het bijzonder in hoeveel gevallen er sprake is van een daadwerkelijke plaatsing, valt buiten het kader van het onderzoek. Wel is ons bekend dat het aantal waarbij dat het geval is groeit. Het heeft derhalve geen zin om hier het aantal in kwestie per 1 augustus te noemen. Hoe dit ook zij, het ziet er naar uit dat met sommige van deze deelnemers de betrokken activeerders binnenkort het contact kunnen afbouwen. Anderen hebben meer tijd nodig. Zij moeten zogezegd van ver komen en hebben nog te weinig vertrouwen in het eigen kunnen. Een bijkomend probleem is dat zij zich mede daardoor niet zelden afhankelijk opstellen tegenover de activeerder. In die gevallen is het dus zaak het ontstaan van een afhankelijkheidsrelatie te voorkomen door extra aandacht te schenken aan het vereiste dat deze deelnemers zoveel

mogelijk zelf doen en zo succeservaringen op kunnen doen. Dat draagt bij aan hun zelfvertrouwen en zelfwerkzaamheid.

### 3

## PARTICIPATIEPERSPECTIE VEN

### 3.1 Drie mogelijke perspectieven

In het vorige hoofdstuk stonden we stil bij de resultaten van het proefproject, de gevolgde werkwijze en het onderliggende proces. Dit hoofdstuk staat in het teken van de ingrediënten die van belang zijn voor activering. Ze vormen de bouwstenen en het cement voor toeleiding naar maatschappelijke participatie. Die ingrediënten liggen opgeslagen in het eigen participatieperspectief van de deelnemer. Het Activerend Interview heeft als primair doel het eigen *participatieperspectief* van elke deelnemer afzonderlijk boven tafel te krijgen. Dat gebeurt door hem of haar te interviewen met behulp van een daartoe gesystematiseerde vragenlijst. Het eigen perspectief is het onderwerp van dit hoofdstuk. Welke perspectieven troffen de activeerders aan; welke wijzigingen deden zich onder invloed van het interview voor en welke aanknopingspunten bevatten ze voor activering?

Analyses van interviews met baanlozen bevatten aanwijzingen dat bij hen verschillende participatieperspectieven aan te treffen zijn. Onder eigen participatieperspectief verstaan we het op ervaringen gebaseerde samenhangend geheel van inzichten, kennis, vaardigheden en opvattingen hierover van iedere individuele baanloze in relatie tot zijn kansen, mogelijkheden en belemmeringen voor deelname aan maatschappelijke activiteiten (Becker, 1961; Lammerts, 1996). In het bijzonder de *opvattingen* sturen in belangrijke mate de (oriëntaties op) maatschappelijke participatie van iedere baanloze afzonderlijk. Ze vormen de ratio van het handelen (Giddens, 1984 en 1991). Echter, die opvattingen worden op hun

beurt in belangrijke mate gestuurd door de beleving van de situatie, zoals de tevredenheid met het huidige bestaan in samenhang met de ervaren behoefte en geschatte mogelijkheden daar iets in te veranderen (Gronemeijer, 1976).

In dit verband kan het gaan om een *nonparticipatieperspectief*, een *functioneel participatieperspectief* of een *normatief participatieperspectief*. De aan die perspectieven verbonden opvattingen bevatten indicaties voor de bepaling van het eigen perspectief en daarmee ook aanknopingspunten voor het ontwikkelen (lees: het anders richten) en het versterken van dit perspectief. Daarom bevat elk van die perspectieven ook aanknopingspunten voor individueel uit te zetten activeringstrajecten: het zogeheten "Eigen actieplan" (Lammerts, 1996 en 1997b). Het algemene beeld dat daaruit naar voren komt is het volgende.

Het *nonparticipatieperspectief* treffen we aan bij baanlozen die zich conformeren aan en berusten in de situatie van blijvende baanloosheid en het blijvend aangewezen zijn op bijstand. Zij ervaren hun situatie als onontkoombaar; ze zien geen mogelijkheden om deze te veranderen. Tegelijk geven zij ook vaak te kennen tamelijk tevreden te zijn met die situatie. Dit hangt echter voor een belangrijk deel samen met ervaren onmacht om de eigen situatie te veranderen. Over het geheel genomen is er sprake van "het zich terugtrekken achter de geraniums". Deftiger gezegd: de baanloze trekt zich terug op de persoonlijke bestaanskring van gezin en familie dat gepaard gaat met een sterke, toenemende neiging om maatschappelijke participatie en sociale contacten uit de weg te gaan. Het is echter steeds weer opvallend dat, wanneer deze baanlozen gevraagd wordt welke toekomst ze voor zichzelf zien wanneer ze eens geen rekening houden met allerlei belemmeringen, de meesten van hen niet alleen nog wel degelijk wensen en verwachtingen koesteren, maar ook mogelijkheden zien om deze te verwezenlijken.

Baanlozen die voor zichzelf nog wel mogelijkheden zien en daarbij *betaald* werk ook opvatten als belangrijk voor de invulling van het dagelijks leven hanteren het *functioneel perspectief*. "Functioneel" slaat op de betekenis van betaald werk als functie voor het structureren van het dagelijkse leven. Het biedt zekerheid en (financiële) onafhankelijkheid. Gebrek hieraan maakt dat ze vaak ontevreden zijn met de bestaande situatie. Dit vormt in samenhang met het zien van mogelijkheden de belangrijkste grondslag voor hun zoeken naar betaald werk. Het gaat hier om baanlozen die regelmatig solliciteren en tamelijk actief zijn in het circuit van de arbeidsvoorzieningen, maar om de een of andere reden er niet in slagen dit in klinkende munt om te zetten. Een veel voorkomende reden is dat het aanbod in de toeleiding en bemiddeling onvoldoende aansluit op de eigen mogelijkheden. Zo zijn de lestijden van scholingprogramma's vaak niet goed afgestemd op de schooltijden van kinderen. Dat leidt dan tot allerlei opvangproblemen. Voor met name alleenstaande moeders vormt dit een extra en soms onoverkomelijke belemmering om zich te scholen.

Het *normatiefperspectief* komen we tegen bij baanlozen die van mening zijn dat de huidige toestand op de arbeidsmarkt en van het productieproces een duurzame toestand is. Volgens hen noopt dit hen tot het zoeken naar andere structuren van bestaan en tijdsbesteding. Maar ook zien zij het verrichten van *betaald* werk niet langer als norm voor zinvolle maatschappelijke participatie of als norm voor een zinvol bestaan. Die opvatting brengt vaak met zich mee dat de baanloze uiteindelijk de formele arbeidsmarkt de rug toe keert. Daarentegen zijn ze vaak als vrijwilliger actief in organisaties. Volgens deze baanlozen biedt dit een adequaat alternatief voor de norm 'betaalde arbeid'. Het stelt hen in staat om specifieke competenties aan te wenden en verder te ontwikkelen. Een aantal van hen is daarin expliciet carrièregericht. Dit leidt tot een

relatieve tevredenheid met de eigen situatie.

In dit hoofdstuk staat, zoals gezegd, de speurtocht naar de eigen perspectieven van de deelnemers van het proefproject centraal. Het gaat daarbij om de perspectieven die deze deelnemers hanteren bij het begin van het interview. Het interview oefent daarop invloed uit in de zin dat daardoor een perspectiefwisseling kan optreden of het bestaande perspectief versterkt wordt. Dit althans zijn, afhankelijk van het aangetroffen perspectief, de agogische oogmerken met de methode.

Hieronder vervolgen we het beschrijven van de uitkomsten van de interviews met de deelnemers in Hilversum. We beginnen met een schets van het deelnemersprofiel waarna we vervolgen met wat we noemen de bouwstenen voor activering. Daarmee bedoelen we de aanknopingspunten die besloten liggen in de omgang met problemen, het zoeken naar betaald werk, deelname aan educatieve activiteiten en de oriëntaties op vrijwilligerswerk.

### 3.2 Het deelnemersprofiel

Naar etniciteit gerekend zien we dat het merendeel van de deelnemers van Nederlandse afkomst is. Drie deelnemers zijn afkomstig uit Marokko, één deelnemer is van Turkse origine. Vier deelnemers zijn afkomstig uit respectievelijk Georgië, Italië, Somalië en voormalig Joegoslavië. Met elkaar vormen zij 25% van de totale deelnemersgroep.

De deelnemers variëren in leeftijd van 27 tot 64 jaar. Iets meer dan de helft van de dertig geïnterviewden bestaat uit vrouwen. In de categorieën 2635 jaar en 4555 jaar zijn vrouwen echter sterk oververtegenwoordigd. De eerste van deze twee categorieën bestaat bovendien uitsluitend uit alleenstaande moeders; de oververtegenwoordiging in de laatste categorie betreft gescheiden oudere



vrouwen. Bijna tweederde van de deelnemers is ouder dan vijftig jaar.

**Tabel 3.2.1 deelnemers naar leeftijd en geslacht**

Leeftijd	Geslacht		Totaal
	Man	Vrouw	
26-35 jaar	0	3	3
36-45 jaar	4	2	6
46-55 jaar	1	5	6
> 55 jaar	8	7	15
Totaal	13	17	30

deelnemers beschikken over een afgeronde voortgezette opleiding. Voor acht deelnemers is dat een HBO-opleiding; twee deelnemers beschikken over een HBO-diploma. Ervens één deelnemer heeft een HBO-opleiding in het land van herkomst genoten.

**Tabel 3.2.3 Opleiding<sup>7</sup>**

Geen onderwijs	.3
Basisonderwijs	15
LBO	8
MAVO/ULO	2
HAVO	.1
HBO/Wetenschappelijk onderwijs	1
Totaal	30

Naar leefsituatie gerekend blijkt dat iets meer dan de helft alleenstaand is, waaronder dertien vrouwen. Meestal gaat het om gescheiden oudere vrouwen. Daarnaast tellen we drie éénoudergezinnen, in alle gevallen betreft dit een vrouw. Acht deelnemers zijn gehuwd of wonen samen met een partner. In al deze gevallen is de deelnemer een man. Echter, in enkele van die gevallen nam ook de partner aan het interview deel<sup>6</sup>. De helft van hen heeft nog inwonende kinderen, hieronder ook een gezin met vijf kinderen onder de twaalf jaar.

**Tabel 3.2.2 Leefsituatie**

(Echt)paar zonder kinderen	.4
(Echt)paar met kinderen	.4
Eenoudergezin	.3
Alleenstaand	17
Alleenstaand woningdeler	.1
Thuiswonend	.1
Totaal	30

Gelet op de inkomenssituatie blijkt dat op twee na alle deelnemers voor hun inkomen volledig aangewezen zijn op de bijstand. De uitzonderingen hierop betreffen deelnemers die op een WAO-uitkering een aanvullende ABW-uitkering ontvangen.

Bijna tweederde van de geïnterviewden heeft niet meer onderwijs gevolgd dan de lagere school aangevuld met hooguit enkele jaren voortgezet onderwijs, zonder dit met een diploma af te ronden. Onder hen bevinden zich drie allochtone mannen die te kennen gaven zelfs helemaal geen onderwijs genoten te hebben. Twaalf

Driekwart van alle deelnemers geeft aan al langer dan vijf jaar baanloos te zijn. Vier deelnemers, waaronder drie vrouwen, geven daarbij te kennen nog nooit een betaalde baan te hebben gehad. Echtscheiding wordt door veel vrouwen genoemd als oorzaak voor hun afhankelijkheid van een bijstandsuitkering. Vijf deelnemers zijn in de bijstand terecht gekomen na een herbeoordeling van hun WAO-status, waaronder de twee deelnemers met een gedeeltelijke WAO-uitkering. Drie deelnemers werden volledig arbeidsgeschikt bevonden en raakten bijgevolg de WAO-uitkering in zijn geheel kwijt. Reorganisatie in het bedrijf en het zelf nemen van ontslag zijn eveneens oorzaken die relatief vaak genoemd zijn. Bij een aantal hing de ontslagname samen met gezondheidsklachten.

**Tabel 3.2.4 Oorzaken van baanloosheid**

Reorganisatie/faillissement	.6
Herkeuring WAO	.5
Arbeidsconflict	.1
Zelf ontslag genomen	.4
Anders	14
Totaal	30

Tot zover het deelnemersprofiel. Samenvattend stellen we vast dat er iets

meer vrouwen dan mannen deelnamen aan het interview. Het verschil is echter te klein om iets te kunnen zeggen over de deelnamebereidheid van mannen en vrouwen. Anders is dat wanneer we kijken naar de leeftijd. Oudere cliënten lijken vaker mee te willen doen dan jongere. Iets meer dan een kwart van alle deelnemers is allochtoon. Het opleidingsniveau is overwegend laag. Ruim negentig procent van de deelnemers heeft een opleiding tot ten hoogste lbo/mavo niveau. Zestig procent heeft alleen basisonderwijs met één of twee jaar voortgezet onderwijs. De overgrote meerderheid is langer dan vijf jaar baanloos, waaronder zich flinke uitschieters tot twintig jaar bevinden. Deze deelnemers moeten bijgevolg ook al die tijd van een minimuminkomen rond komen. Opvallend is het relatief grote aantal gescheiden vrouwen onder de deelnemers. Dit gaat voor bijna alle vrouwen op. In ieder geval woont geen van de deelnemers samen met een partner.

In de volgende paragraaf lopen we, wat we noemen, de 'bouwstenen' voor activering na. Het gaat om problemen waar de deelnemers mee te kampen hebben, maar ook om hun oriëntaties op betaald werk, educatieve activiteiten en vrijwilligerswerk. Het uitgangspunt is dat het praten over deze kwesties aanknopingspunten kunnen opleveren voor activering. Daar hoort ook bij de vraag naar de manieren waarop de deelnemers hun tijd invullen en hoe zij hun toekomst zien.

### **3.3 Bouwstenen voor activering**

Het moeten rondkomen van een bijstandsuitkering hangt vaak samen met problemen. Dit verschijnsel komen we ook tegen bij de deelnemers van het proefproject. Slechts vier deelnemers gaven te kennen geen problemen te kennen. Schulden en andere financiële problemen komen regelmatig voor,

evenals problemen met de gezondheid. Daarnaast treffen we een variëteit aan van psychosociale problematiek en problemen in de relationele sfeer aan. Niet zelden gaat het om een veelvoud van samenhangende en elkaar versterkende problemen. Voor veel deelnemers vormt die situatie dan ook een ernstige belemmering voor maatschappelijke participatie, niettegenstaande het feit dat de meesten van hen hulp zochten bij het aanpakken van hun problemen. Bijvoorbeeld bij de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD) of bij een arts of specialist. Anderen zijn in behandeling bij het AMW of ontvangen psychiatrische hulp.

De aangerode problemen blijken diverse aanknopingspunten te bieden voor actie. Dat is bij negen deelnemers het geval. Zij zetten deze punten om in een plan, waarvan bij vijf deelnemers 'hulp zoeken' een eerste en voorwaardelijke stap is op weg naar maatschappelijke participatie. In dat teken staat hun primaire afspraak. Instanties die daarbij ingeschakeld worden zijn de GSD en de VKB voor het aanpakken van financiële problemen, het FMD voor hulp op psychosociaal terrein en patiëntenverenigingen bijvoorbeeld als het gaat om het verwerken van door ziekte of letsel opgetreden functiebeperkingen. Het verwerven van een inkomen uit werk is iets dat ook fase 4 cliënten blijft aanspreken, althans een deel van hen. Vijf deelnemers zeggen nu op zoek te zijn naar een baan. Alle vijf staan ze daarvoor ook ingeschreven bij het arbeidsbureau<sup>8</sup>. Echter, geen van hen heeft hoge verwachtingen van deze voorziening; men is bijzonder passief als het er op aan komt haar te benutten. De belangrijkste oorzaak die hiervoor genoemd wordt is dat de bemiddelaars niet luisteren, zo ze al iets doen, of dat ze (de deelnemers) steeds weer te horen krijgen dat het arbeidsbureau niets voor hen kan doen. Een deelnemer blijkt recentelijk weer op zoek te zijn gegaan, de andere vier doen dit al langer.

Nog eens acht deelnemers geven te kennen dat zij in de nabije toekomst weer een baan willen zoeken. In alle

gevallen gaat het om deelnemers met forse problemen, die een terugkeer naar de arbeidsmarkt ernstig in de weg staan. Desalniettemin hebben zij de hoop op het vinden van een baan nog niet opgegeven. Voorwaarde is dat zij hun leven weer op orde krijgen.

Tot de (toekomstige) zoekers rekenen zich alle deelnemers uit de jongste leeftijdscategorie, drie in totaal, en vier van de zes uit de daaropvolgende categorie. Uit de oudste categorie is één deelnemer nu nog op zoek naar betaald werk, terwijl vier van hen dat nog van plan zijn. De categorie 45 tot 55 jarigen is met één toekomstige zoeker ruim ondervertegenwoordigd in de groep (toekomstige) 'zoekers'. Tot slot valt nog vermelden dat mannen vaker tot de zoekers behoren dan vrouwen.

De belangrijkste reden voor het zoeken naar werk is om zo weer over een eigen inkomen te kunnen beschikken en daardoor onafhankelijk te worden van de sociale dienst. Daarnaast gaat het om doelen als: aansluiting vinden bij de maatschappij en de dag weer gevuld te hebben. Door hun wensen en mogelijkheden en de daarmee samenhangende hulpbehoeften in verband te brengen met de verschillende mogelijkheden die 'Hilversum' te bieden heeft, komen de meesten van deze deelnemers tot een plan.

De activeerders zijn met vier van de vijf 'zoekers' en één 'toekomstige zoeker' een toeleiding gestart naar scholing en werk. Zij zijn verwezen naar het SIS, de Tomingroep of de Werkwinkel. Met de vijfde 'zoeker' vindt, evenals met twee 'toekomstige zoekers' nog nader beraad plaats over hun mogelijkheden. Eveneens twee 'toekomstige zoekers' hebben plannen ontwikkeld op het gebied van vrijwilligerswerk. Eén 'toekomstige zoeker' is samen met zijn activeerder hulp gaan zoeken voor het aanpakken van problemen. De laatste van de acht 'toekomstige zoekers' is geen toeleidingstraject gestart.

Wat betreft deelname aan educatieve activiteiten kunnen we zeggen dat iets

meer dan de helft in het verleden één of meer cursussen heeft gevolgd. Meestal gaat het om beroepskwalificatie of om onderwijs in de Nederlandse taal. Twee van hen volgen ook nu een cursus, eveneens met het oog op betaald werk. Opmerkelijk is dat de helft van de deelnemers te kennen geeft plannen te hebben om een cursus te gaan volgen of in ieder geval hiervoor te vinden is. Ook bij hen staat het verwerven van beroepsvaardigheden hoog in het vaandel. Voor een aantal, waaronder ook autochtone deelnemers is basiseducatie een primair vereiste. Met name gaat het dan om het verbeteren van de taalvaardigheden. Daarnaast is een aantal deelnemers geïnteresseerd in cursussen die de persoonlijke ontwikkeling op het oog hebben. Van alle deelnemers met dergelijke voornemens zijn er drie daar in aansluiting op het interview werk van gaan maken. Daarbij zijn overigens niet inbegrepen de deelnemers die dat eventueel via een traject 'scholing en werk' gaan doen.

Vrijwilligerswerk vormt voor beleidmakers in het algemeen een belangrijke optie voor fase 4cliënten als het gaat om maatschappelijke participatie. Hoe staan de deelnemers hier tegenover? Bijna een derde van alle deelnemers, vrijwel evenveel mannen als vrouwen, blijkt al actief op dit gebied. Sommigen besteden daar zelfs een flink deel van hun tijd aan. Eén van hen volgt daarnaast nog een cursus. Anderen zouden meer willen doen maar ervaren nog te veel belemmeringen om daar werk van te maken.

Daarnaast geven zeven deelnemers te kennen eventueel vrijwilligerswerk te willen gaan doen. Iets te doen te hebben en er weer bij horen zijn belangrijke redenen voor het verrichten van vrijwilligerswerk. Echter, de meesten van hen weten niet goed aan te geven wat ze dan zouden willen en beraden zich nog op de mogelijkheden in samenspraak met hun activeerder en soms ook met de Vrijwilligerscentrale. Een deelnemer kon aansluitend op het interview verwezen worden naar de

Vrijwilligerscentrale voor bemiddeling. Een andere deelnemer richt zich op vrijwilligerswerk bij het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk.

Het aantal deelnemers dat, met het oog op met name de laatste twee bouwstenen, reeds maatschappelijk actief is, roept de vraag op naar hoe anderen hun tijd doorbrengen. Een deel is actief in de persoonlijke levenssfeer, zoals met tuinieren, de zorg voor het gezin of het verlenen van mantelzorg aan een familielid, met lezen en TV kijken. Bij een aantal van hen dreigen hobby's en deelname aan sociale en maatschappelijke activiteiten echter steeds meer in de ijskast te belanden. Bij wie dat al het geval is lijken mettertijd als het ware ook de vaardigheden die hiermee gemoeid zijn te verdwijnen, zoals het leggen en onderhouden van contacten. Verjaardagen en andere feestelijke gebeurtenissen worden 'vergeten'; ze kosten te veel. Deze deelnemers trekken zich in toenemende mate terug op de persoonlijke bestaanskring. In dit verband ervaart ongeveer een kwart van de deelnemers de omvang van de eigen sociale contacten als onvoldoende en is hooguit gematigd tevreden over de kwaliteit ervan. Twee deelnemers geven te kennen helemaal geen sociale contacten meer te hebben, ook niet met familie. Als belangrijkste oorzaken worden genoemd gebrek aan financiële middelen, een slechte gezondheid en schaamtegevoelens.

### **3.4 Beleving van de eigen situatie**

#### ***De rol van de beleving***

De oriëntaties van baanlozen op betaald werk, educatie of vrijwilligerswerk zijn aan te merken als bouwstenen voor hun activering. Zomin echter, als je een huis kunt bouwen zonder cement is ook het alleen beschikken over kennis van de eventuele wensen van deelnemers voor

participatie niet voldoende voor hun activering. Het benodigde 'cement' daarvoor bestaat uit hun beleving (waardering) van de huidige situatie. De beleving uit zich in de mate en aard van tevredenheid met het huidige bestaan en is gebaseerd op ervaringen uit het omgaan met problematische situaties. Onderzoek hiernaar wijst uit dat de mate en aard van tevredenheid met het huidige bestaan de ervaringen die daaraan ten grondslag liggen en daaruit voortvloeien een belangrijke intermediair vormt voor de vorming van het eigen participatieperspectief en daarmee voor het wel of niet ontplooiën van activiteiten. Met het oog op activering is het daarom van belang goed na te gaan hoe het gesteld is met de tevredenheid over de huidige situatie.

Aan deze factor wordt in het interview op drie manieren aandacht geschonken. Dat zijn vragen met betrekking tot de tevredenheid met het huidige bestaan, de tevredenheid met het aantal en de aard van sociale contacten en vragen over de toekomst die de deelnemer voor zichzelf weggelegd ziet. Wat het laatste betreft gaat het ook over het eventuele toekomstperspectief als er geen rekening gehouden wordt met allerlei belemmeringen.

#### ***Nood en onmachtservaringen***

Bij langdurig baanlozen zien we niet zelden dat zij zich gaandeweg conformeren aan de situatie. Baanlozen die dit betreft geven ook vaak te kennen tevreden te zijn met die situatie. Uiteindelijk leidt dat tot passiviteit (Gronemeijer, 1976; Filipp, 1981; Kroft, 1989). Het zoeken naar betaald werk bijvoorbeeld wordt gestaakt, in ieder geval in actieve zin. Vaak is er sprake van het volgende patroon. De baanloosheid wordt in eerste instantie als een noodsituatie

ervaren, gekoppeld aan een zekere mate van ontevredenheid met die situatie. De persoon heeft nog goede hoop en is meestal actief gericht op een spoedige beëindiging van die situatie. De noodervaring, respectievelijk de ontevredenheid motiveert daartoe. Echter, naarmate de baanloosheid voortduurt, initiatieven geen succes boeken en daardoor een oplossing steeds minder in het verschiep ligt, ontstaat er bij sommigen een transformatie in de eigen opstelling en opvattingen; dus in de motivatie.

De aldus ontstane passiviteit strekt zich bij sommigen geleidelijk aan uit tot het zich volledig terugtrekken uit het maatschappelijk leven. De persoon ontwikkelt gaandeweg een nonparticipatieperspectief. Gebrek aan voldoende financiële middelen, verbonden aan een neerwaartse inkomensspiraal, draagt daaraan een steentje bij maar is niet de belangrijkste factor. Belangrijker is de onmacht die de persoon ervaart als het gaat om de situatie te veranderen. Die onmachtervaring is niet zelden al ontstaan in eerdere situaties waarin zich problemen voordeden maar die betrokkene evenmin wist op te lossen.

Het conformeren aan de situatie als onveranderbaar gaat meestal gepaard met stereotiepe tevredenheidsredeneringen. Daarmee bedoelen we dat na aanvankelijke ontevredenheid, aan de situatie steeds vaker redenen ontleend worden die tot tevredenheid stemmen, dan wel de tevredenheid bevestigen, maar waarbij die redenen algemeenheden betreffen, die weinig of niets van doen hebben met de situatie op zich. Echter, ze helpen de betrokken baanloze te leven zonder uitzicht op verbetering, maar ook om zijn onmacht om daar iets aan te veranderen te accepteren. Dat leidt uiteindelijk tot relatieve tevredenheid. Die verschaft hem of haar de motivatie om niet langer te streven naar verbetering.

Voor het activeringsproces is het daarom van groot belang goed na te gaan hoe het gesteld is met de tevredenheid over de huidige situatie en op welke wijze die samenhangt met de verschillende

ervaringen van de deelnemer, maar ook met de activiteiten die hij onderneemt. Inzicht in deze kwestie levert de activeerder evenzeer aanknopingspunten voor activering als het inzicht in de bouwstenen. Het maakt bijvoorbeeld duidelijk waar de 'harde noten' zitten die gekraakt moeten worden. Het zal er in een aantal gevallen om gaan de relatieve tevredenheid als het ware te doorbreken. Immers, uitgaande van het wederkerig verband tussen tevredenheid en participatieperspectief valt bijvoorbeeld te verwachten dat degenen met een nonparticipatieperspectief het minst van allen geneigd zullen zijn hun situatie te problematiseren en daarop actie te ondernemen. Anders gezegd, het komt er dan op aan om samen met die deelnemer diens huidige situatie tegelijk als een noodsituatie en als veranderbaar te problematiseren. Daardoor kan er een 'nieuw' perspectief ontstaan. Bovendien gaat het er om het nieuwe perspectief te continueren.

Het betekent dus dat voor het bereiken van resultaat de activeerder niet alleen moet kijken naar wat een deelnemer eventueel doet en welke intenties en aspiraties deze er op na houdt. Minstens zo belangrijk is een scherp oog voor de motieven en redenen die aan het handelen van de deelnemer ten grondslag liggen. Zicht hierop is in het bijzonder van belang voor de ondersteuning van die deelnemer bij een eventueel vervoltraject maar evenzeer voor het inschatten van de te verwachten inzetten van de deelnemer zelf. Hoe ziet dat eruit bij de deelnemers aan het proefproject?

### ***Participatie en tevredenheid***

Het overgrote deel van de deelnemers is ontevreden of slechts gedeeltelijk tevreden met de eigen situatie. Minder dan een kwart van de deelnemers zegt tevreden te zijn met de huidige situatie. Verhoudingsgewijs is ongeveer een kwart van de mannen uitgesproken tevreden,

tegenover één op de zes vrouwen. Eveneens een kwart van de mannen is uitgesproken ontevreden terwijl we dit bij niet meer dan één op de tien vrouwen aan treffen.

**Tabel 3.4.1 Tevredenheid met de huidige situatie**

Tevreden	.6
Gedeeltelijk tevreden	19
Ontevreden	5
Totaal	30

Nadere analyse leert ons nog het volgende. Naar leeftijd gerekend zien we dat alle tevreden deelnemers ouder zijn dan 55 jaar, terwijl alle overige deelnemers boven deze leeftijdsgrens zegt gedeeltelijk tevreden te zijn. Voor zover zij ontevreden zijn is de belangrijkste oorzaak het gebrek aan voldoende financiële middelen en het daardoor voortdurend moeten afzien van iets extra's. In de jongere leeftijdscategorieën is steeds een kwart van de deelnemers ontevreden. Uitgesproken tevredenheid treffen we hieronder niet aan. Bezien we de kwestie op leefsituatie dan blijkt dat drie van de tevreden deelnemers met een partner samen woont, de overigen wonen alleen. Voorts zien we dat op één deelnemer na, het in alle tevreden gevallen gaat om autochtone deelnemers. Tot besluit van dit plaatje vermelden we nog dat tevredenheid met het huidige bestaan in hoge mate samengaat met tevredenheid over de aard van de sociale contacten; men voelt zich bijvoorbeeld in voldoende mate gesteund door de directe omgeving van familie en vrienden. Dit wil overigens niet zeggen dat een dergelijke waardering ten ene male ontbreekt bij de minder tevreden deelnemers. Eerder lijkt het erop dat, waar in die gevallen steun van de omgeving ervaren wordt, deze de ontevredenheid met de eigen situatie zelfs aanwakkert.

Wanneer we deze kwestie in verband brengen met de betrokkenheid bij de

maatschappij zien we dat van de zes tevreden deelnemers de helft actief is; allen in het vrijwilligerswerk. Hoewel ze in feite allemaal graag weer een betaalde baan willen, hebben ze in dit werk een goed alternatief gevonden. Daaraan wordt ook een belangrijk deel van de tevredenheid ontleend. Dit wijst erop dat zij bij de aanvang van het interview een normatief perspectief hanteren of in ieder geval aan het ontwikkelen zijn.

De andere helft van de tevreden deelnemers ontplooit daarentegen geen activiteiten in relatie tot betaald werk, educatie of vrijwilligerswerk. Bovendien gaven zij aan geen aspiraties op die gebieden te hebben. Dat lijkt evenwel terug te voeren op de geringe mogelijkheden die zij voor zichzelf zien.

Het ervaren gebrek aan mogelijkheden sterkt zich bovendien uit naar de hele situatie. Het gaat dan om de mogelijkheden om daar zelf, al of niet met hulp van anderen, verandering in aan te brengen. Het zijn met name deze deelnemers die feitelijk voor zichzelf geen toekomstperspectief meer zien in de zin dat er verbetering gloort. De door deze deelnemers gepercipieerde belemmeringen (onmacht) voor verandering leiden uiteindelijk tot het zich conformeren aan de situatie en tot relatieve tevredenheid. Bij deze deelnemers is zo gezien sprake van een nonparticipatieperspectief. Echter tijdens het interview en in het bijzonder door het problematiseren van de situatie, komen onvermoede mogelijkheden in beeld die bij twee van hen tot een nieuw perspectief leiden. Zij ontdekken bij zichzelf of in hun omgeving mogelijkheden voor verandering van de situatie. Dat mondt uit in het maken van nieuwe plannen.

Opmerkelijk is voorts dat geen van de ontevredenen veel maatschappelijke activiteiten aan de dag leggen. Sommigen zijn dusdanig stukgelopen dat zij in eerste instantie ook geen mogelijkheden meer zien en ook niets meer willen. Bij hen is eveneens sprake van (het ontstaan van) een nonparticipatieperspectief. Anderen zien in een baan een reële mogelijkheid om

hun situatie te verbeteren en zijn op zoek of van plan dit in de nabije toekomst weer te gaan doen, wat wijst op een functioneel perspectief.

De gedeeltelijk tevreden deelnemers zijn daarentegen vaker actief. Een derde van hen is bijvoorbeeld bezig met vrijwilligerswerk. Daar ontlenen zij voor een belangrijk deel hun tevredenheid aan. De meesten van hen zijn gaandeweg een normatief perspectief gaan hanteren. Weliswaar willen ook zij graag een baan, maar dat is niet meer van belang voor de zingeving van hun bestaan. Een baan is gewenst vanwege de onafhankelijkheid die dit oplevert en vanwege de eventuele inkomensverbetering. De overige gedeeltelijk tevreden deelnemers hanteren een functioneel perspectief.

### **3.5 Het Activerend Interview: perspectief op participatie**

#### ***Aanknopingspunten voor activering***

De relatie tussen tevredenheid met het huidige bestaan en het eigen participatieperspectief (de oriëntatie op maatschappelijke participatie), heeft voornamelijk een agogische betekenis. De bestaande of tijdens het interview ontwikkelde oriëntaties op het gebied van betaald werk, educatie en vrijwilligerswerk bevatten belangrijke aanknopingspunten voor activering. Maar de beleving van de eigen situatie, ofwel de tevredenheid met het huidige bestaan fungeert daarbij als een hefboom. Die functie treedt in werking door de situatie en de beleving ervan te problematiseren. Bij bijna alle deelnemers mondde dit uit in een vervolgspraak voor toeleiding. Inzicht in de samenhang tussen de oriëntaties en de beleving van de eigen situatie is dus vereist. Het verschaft de activeerder bovendien belangrijke informatie voor de te bieden ondersteuning bij het realiseren van het eigen participatieperspectief. In het

bijzonder betreft dit de kwestie of het eigen perspectief waarvan een deelnemer blijk geeft en de eventuele plannen om dit perspectief te realiseren ook haalbaar zijn: is er sprake van een realistisch perspectief. Het benutten van die informatie vergroot de kans op een succesvol verloop.

Deze kwestie is bij elk van de drie mogelijke perspectieven aan de orde en behoeft dus aandacht. Immers, in het geval een bepaald perspectief niet realistisch blijkt te zijn is een perspectiefwisseling noodzakelijk. Door met een deelnemer te praten over zijn of haar oriëntaties en deze voor die deelnemer inzichtelijk in verband te brengen met diens beleving van de situatie ontstaat er uitzicht op de mate waarin het perspectief, en dus de eventuele plannen of afspraken, ook realistisch zijn (Bruner, 1986). Dit heeft betrekking op twee aspecten.

In de eerste plaats dient de situatie voldoende aanleiding te geven om deze te problematiseren. De eerste ingang daarvoor is de ervaren tevredenheid. Immers, een tevreden mens zal niet snel tot verandering bereid zijn. Dat geldt te meer waar die tevredenheid voortvloeit uit berusting of verdringing. Echter, bedacht moet worden dat het er niet om gaat om van een tevreden deelnemer een ontevreden deelnemer te maken. Wel dat deze de redenen voor diens tevredenheid nog eens in ogenschouw neemt. Bovendien moet er een alternatief geboden kunnen worden. Het is daarom noodzakelijk aandacht te schenken aan zaken die de deelnemer in kwestie belangrijk vindt of leuk vindt om te doen, maar ook waar deze goed in is en daarop aan te sluiten bij het verkennen van zijn of haar aspiraties en mogelijkheden voor participatie. In het problematiseren gaat het er niet om de deelnemer wijs te maken dat zijn tevredenheid niet terecht is, maar dat er wellicht mogelijkheden zijn die bij kunnen dragen aan een meer leefbare situatie.

Maar ook ontevredenheid vraagt om aandacht. In tegenstelling tot de



tevreden deelnemers zullen de aanknopingspunten voor activering bij deze deelnemers eerder te vinden zijn in de oorzaken van hun ontevredenheid en daar ook gezocht moeten worden. Dat wil zeggen, de situatie hoeft op zichzelf genomen niet eerst geproblematiseerd te worden; dat is reeds het geval en blijkt uit de ontevredenheid. Hier gaat het er juist om de redenen voor de ontevredenheid te problematiseren, evenals de wijze waarop de deelnemer daarmee omgaat en hoe dat anders zou kunnen. Daartoe moet het problematiseren van de ontevredenheid en in het bijzonder de oorzaken daarvan evenzeer plaatsvinden in samenhang met de aandacht voor zaken die de deelnemer van belang vindt en aansluiten bij de beschikbare mogelijkheden.

Deze kwestie is in het bijzonder aan de orde in het geval er sprake is van een functioneel perspectief maar kan zich ook bij andere perspectieven voordoen. Alle deelnemers met een functioneel perspectief zijn ook (gedeeltelijk) ontevreden met de huidige situatie. In dit verband doet een activeerder er goed aan te beseffen dat geuite aspiraties ook wel eens niet realiseerbaar kunnen zijn. Daarmee bedoelen we dat een activeerder niet zonder meer een ondersteuningsaanbod moet doen bij elke wens of behoefte die een deelnemer te kennen geeft of mogelijkheden die deze zelf ziet. Het is zaak om goed na te gaan of de wens binnen redelijk afzienbare tijd ook realiseerbaar is. Zo niet, dan is het zaak de deelnemer zagezegd op ander gedachten te brengen. Dat voorkomt het aangaan van een tot mislukken gedoemd toeleidingstraject.

Aanknopingspunten daarvoor zijn te vinden in bijvoorbeeld de geuite behoeften aan onafhankelijkheid, aan structuur, aan sociale contacten of aan waardering, maar ook in zaken als wat de deelnemer goed kan en waar zijn interesses naar uitgaan. We zagen dat, naast afhankelijkheid van de GSD, gemis aan structuur bijvoorbeeld vaak ten grondslag ligt aan de ervaren ontevredenheid. Sommige van die behoeften kunnen op verschillende

maatschappelijke terreinen vervuld worden. Door deze in verband te brengen met datgene wat de deelnemer interesseert of waar deze goed in is kan een perspectief ontstaan voor een wending van de oorspronkelijke oriëntaties. Er ontstaat ruimte voor een perspectiefwisseling en bijgevolg voor nieuwe ambities. Daardoor verschaft de deelnemer zichzelf de mogelijkheid zijn bestaan opnieuw in te richten.

Het tweede aspect met betrekking tot de kwestie van een realistisch perspectief betreft de beschikbare mogelijkheden om ambities te realiseren. Een belangrijke voorwaarde voor de realisering is namelijk ook dat het beschikbare aanbod daarin kan voorzien of anders dat er ruimte is om dat aanbod alsnog te genereren. Dit stelt eisen aan het aanbod aan activiteiten, zowel naar volume als naar kwaliteit. Dat brengt ons bij de aanknopingspunten voor aanbodontwikkeling.

### ***Aanknopingspunten voor aanbodontwikkeling***

De beleidspartners in Hilversum gaan er vanuit dat het versterken van het perspectief op maatschappelijke participatie ook verband houdt met de kwaliteit van het aanbod aan diensten, voorzieningen en activiteiten. Het verbeteren en versterken daarvan vormt een belangrijk onderdeel van de inspanningen van het Beleidsplatform en het Netwerk. Het bereiken van afstemming en samenhang staan hierbij voorop. Het Activerend Interview kan hierin een vliegwiel functie vervullen. De ervaringen van deelnemers kunnen namelijk wijzen op kwesties die in dit verband aandacht behoeven. In 2.5 gingen we hier al in algemene zin op in. Het betrof kwesties in met name de sfeer van de toegang tot voorzieningen. Ze kunnen gerekend worden tot de kinderziektes van sociale activering. Die

kwesties zijn opgelost; het is dus niet opportuun om hierop nog in te gaan.

Dit neemt niet weg dat er ook kwesties naar voren komen die een taaier karakter hebben. Enkele daarvan presenteren we hieronder als aanknopingspunten voor versterking van het aanbod. Het gaat om kwesties die de toegang tot en de bruikbaarheid van voorzieningen en activiteiten betreffen en om zaken die verband houden met de bejegening van cliënten door medewerkers van instanties. Inzicht daarin is van belang voor het bereiken van afstemming en maatwerk.

Ook in Hilversum blijken fase 4cliënten zelf nog mogelijkheden te zien voor het vinden van een baan. Tegelijk worden ze daarin gesterkt door de berichten in de media over de groeiende economie en de dreigende krapte op de arbeidsmarkt. Het probleem is echter, dat ze vaak niet weten hoe ze dit aan moeten pakken. Stuk lopen op instanties die zeggen niets voor hen te kunnen doen of van het kastje naar de muur gestuurd worden zijn bepalende ervaringen. Het lijkt daarom voor de hand te liggen dat voor die mensen de arbeidsvoorzieningen toegankelijk gemaakt worden. Daartoe zijn in het kader van de toeleidingstrajecten 'scholing en werk' ook verschillende pogingen ondernomen.

De eerste ervaringen hiermee zijn echter niet hoopvol. Het opnieuw toegang krijgen tot de arbeidsvoorzieningen is voor deze mensen een groot probleem. Er lijkt bij deze instanties (nog steeds) te weinig oog te zijn voor de behoeften en vooral de mogelijkheden van deze cliënten. Dit behoeft aandacht, te meer omdat dit ook voorbij gaat aan het uitgangspunt van zo mogelijk een terugkeer in het betaalde arbeidsproces te bevorderen. Daar is ook een inzet van die instanties voor nodig.

Een ander punt dat regelmatig naar voren komt is hoe de consulenten van de GSD zich (kunnen) verhouden tot de toeleidingstrajecten. Voor een effectieve uitvoering van de actieplannen is samenwerking en afstemming tussen

activeerders en consulenten vereist. Een probleem dat hierbij speelt is dat door een reorganisatie van de dienst er verschillende wisselingen hebben plaatsgevonden in de cliëntconsulentrelaties. Sommige cliënten werden van de ene naar de ander consulent overgedragen, terwijl andere cliënten geen vaste consulent hebben. Dat bemoeilijkt de uitwisseling van informatie aan de consulent, bijvoorbeeld over wat er met de cliënt afgesproken is. Immers, naar wie moet die informatie toe? Zo is het voorgekomen dat informatie wel de dienst bereikte, maar daar vervolgens ergens in 'de la' bleef liggen, zonder dat iemand er naar omkeek. Tegelijk werd een aantal keren een deelnemer opgeroepen door een consulent met het doel om met deze deelnemer een traject af te spreken, zonder dat de consulent wist van de afspraken met de activeerder op dit gebied. Het spreekt voor zich dat dit bijzonder onduidelijk uitwerkt naar alle partijen en een voedingsbron vormt voor misverstanden en frustraties. Verbetering van de relaties tussen het team activeerders en het team van consulenten is daarom vereist.

Wat we zien in de ervaringen omtrent toeleiding naar scholing en werk, treffen we ook aan bij enkele organisaties die werken met vrijwilligers. Een enkele keer kwam het voor dat deelnemers die vrijwilligerswerk wilden gaan doen niet serieus genomen werden door de organisatie waarbij ze zich daarvoor aanmelden. Een voorbeeld is een zorginstelling die na een eerste goed verlopen contact met een deelnemer, niets meer van zich liet horen. Het is ons niet bekend hoe omvangrijk dit probleem is, welke organisaties het betreft, noch wat de aard ervan is (al lijkt dit terug te voeren op negatieve beeldvorming ten aanzien van ABWcliënten). Niettemin is dit een punt van aandacht.

Het teamoverleg biedt een optimale gelegenheid tot inventarisatie van knelpunten; dat is ook gebleken. Toch lijkt het er nog veel op dat dergelijke

problemen in het teamoverleg blijven hangen. Uit bijvoorbeeld de verslagen van de bijeenkomsten van het Beleidsplatform en het Netwerk is ons nog niet gebleken dat dergelijke kwesties ook al op de agenda staan van deze gremia. Oplossingen worden in teamverband gezocht en ook vaak gevonden, maar dat is niet van gevaar gespeend. De kans blijft daardoor groot dat ze uiteindelijk ad hoc oplossingen blijken te zijn, die geen uitwerking hebben naar vernieuwing van de sociale infrastructuur: het geheel van diensten en voorzieningen. Ook al omdat het benoemen van knelpunten plaatsvindt in het kader van deelnemerbesprekingen en bijgevolg niet als structurele problemen aangekaart worden. Voor een effectieve aanpak is dat wel vereist en bovendien moet dit op een systematische manier gebeuren. Dat is nodig om tot een adequate afstemming en samenhang te komen en zo tot maatwerk.



## **4 SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

### **Experimenteren met activeren**

In Hilversum is in de eerste helft van 1998 een proefproject voor sociale activering uitgevoerd in de wijk Oost. De inzet daarvan was het uitproberen van en ervaringen opdoen met de methode Activerend Interview. Het proefproject is een initiatief van het Beleidsplatform Sociale Activering, een samenwerkingsverband van gemeente en instellingen in Hilversum, en had betrekking op het activeren van fase 4cliënten van de Gemeentelijke Sociale Dienst. Het project is door het VerweyJonker Instituut en het IMCO begeleid en geëvalueerd. De gehanteerde methode beoogt het individueel activeren van langdurig baanlozen tot vormen van maatschappelijke participatie.

Hilversum is daarmee de vijfde gemeente waar een proefproject met het Activerend Interview op vergelijkbare wijze is uitgevoerd. De vier andere zijn: Breda, Rotterdam/Feijenoord, MiddelburgVlissingen en Opsterland. Met inachtneming van de verschillen in de contexten waarin die proefprojecten plaatsvonden biedt dat mogelijkheden voor vergelijking.

De kern van de methode bestaat uit een door vragen gestructureerd proces van betekenisverlening en actie. Dat vindt plaats in de vorm van een intensief interview. Respect, aandacht en tijd nemen voor de baanloze/deelnemer zijn daarbij belangrijke principes, waaraan de methode voor een groot deel haar werkzaamheid ontleent. Betekenisverlening heeft betrekking op het analyseren en duiden van de eigen situatie en de daarin besloten mogelijkheden en belemmeringen voor maatschappelijke participatie van iedere individuele baanloze afzonderlijk. Het doel

hiervan is het opstellen van een eigen actieplan en vervolgens dat plan in uitvoering te nemen. Daarbij kan de baanloze een beroep doen op de activeerder voor ondersteuning.

Het actieplan kan in het kader van sociale activering betrekking hebben op toeleiding naar vrijwilligerswerk of educatie, maar ook op het zoeken van hulp bij het oplossen van problemen die participatie in de weg staan. Een eigenschap van de methode is tevens dat daarmee onvermoede mogelijkheden in beeld kunnen komen die leiden tot een hernieuwd perspectief op betaald werk.

Niettegenstaande de methode de afgelopen jaren in verschillende gemeenten uitgeprobeerd en getoetst is en daarbij haar werkzaamheid steeds weer heeft bewezen, achtten de initiatiefnemers het niet raadzaam de methode zonder meer in te passen, maar eerst een proefproject op te zetten. De methode is vanwege de tijdsinvestering die deze manier van activeren vraagt, vrij kostbaar. Dat stelt eisen aan de organisatie en de institutionele omgeving, welke door het proefproject inzichtelijk moeten worden. In dit verband wilde het Beleidsplatform ook informatie verwerven die van belang is voor het bereiken van samenhang en afstemming in het aanbod aan maatschappelijke activiteiten en de hulp en dienstverlening. Daarvoor kan het Activerend Interview een vliegwielfunctie vervullen. Die bestaat erin dat de ervaringen van de doelgroep informatie bevatten die van belang kan zijn voor het verbeteren van het aanbod.

Voor de opzet van het proefproject is een projectorganisatie in het leven geroepen, bestaande uit de gemeentelijke coördinator sociale activering, het team van activeerders, de onderzoeker en een consultant van het IMCO. De laatste nam samen met de onderzoeker de instructie en coaching van de activeerders op zich. De activeerders waren afkomstig van verschillende instellingen in Hilversum, elk voor twaalf uur per week uitgeleend aan het proefproject. Het gaat om zeven

activeerders waaronder maatschappelijk werkers, sociaalcultureel werkers, consulenten van de Vrijwilligerscentrale en bijstandsconsulenten. Zij gingen ten behoeve van het project een samenwerkingsverband aan, het Samenwerkingsverband Sociale Activering, dat als uitvalsbasis diende voor hun activiteiten. Op die manier was er een formatie beschikbaar van 84 uur per week. Zij stonden voor de opdracht om tussen 1 maart en 31 december in totaal zeventig cliënten te benaderen en zo mogelijk te activeren tot maatschappelijke participatie. De groep cliënten betrof een aselechte steekproef uit het bestand fase 4 cliënten woonachtig in de wijk Oost. De evaluatieperiode omvat het tijdsbestek van 1 maart tot 1 augustus.

Hierna vatten we onze bevindingen uit de evaluatie samen en vergelijken ze met onze bevindingen in de proefprojecten van de andere genoemde gemeenten. De conclusies hieruit zijn tijdens een werkconferentie op 16 oktober 1998 voorgelegd aan alle betrokkenen in Hilversum (zie bijlage 3). Deze activiteit maakt deel uit van de gegevensverzameling ten behoeve van de evaluatie en betreft als zodanig de een na laatste stap in het onderzoeksproces (de laatste stap is het schrijven van het rapport). Het doel van deze conferentie was te komen tot een set van vereisten en aanbevelingen voor implementatie. We sluiten dit hoofdstuk en daarmee dit rapport af met een verslag van die conferentie en het aanreiken van de set aanbevelingen.

## **Het resultaat op de keper beschouwd**

### ***Over het deelnemersprofiel***

Tijdens de evaluatieperiode zijn met dertig cliënten gesprekken (interviews) gevoerd.

Zij kwamen naar voren uit een groep van 49 daarvoor benaderde cliënten. Na een schriftelijke uitnodiging voor deelname aan het proefproject zijn deze 49 cliënten bezocht door een activeerder. Daarbij bleken er zeven niet bereikbaar, terwijl twaalf cliënten om verschillende redenen van deelname afzagen. Een aantal van hen is al actief als vrijwilliger, maar gaf ook te kennen geen ondersteuning of hulp te behoeven.

Uit de dertig interviews komt het volgende, overigens niet representatieve, beeld naar voren. Iets meer dan de helft van de deelnemers zijn vrouwen. Bijna tweederde van de deelnemers is ouder dan vijftig jaar. Naar leeftijd en geslacht stemmen de Hilversumse deelnemers overeen met die in Opsterland. Ten opzichte van de drie andere gemeenten zijn in Hilversum met name de oudere cliënten in beeld. Overeenkomsten zien we bij alle gemeenten terug in de leefsituatie, de opleiding en de problemen waar de deelnemers mee kampen.

In elk proefproject is sprake van deelnemers die te kennen geven betaald werk te zoeken of dat in de nabije toekomst te willen. Zo ook in Hilversum, zij het dat het percentage deelnemers dat dit te kennen geeft lager ligt dan in de andere gemeenten. Hoe dit ook zij, in een aantal gevallen lijkt het de moeite waard om deze deelnemers daarin te ondersteunen en zo hun eigen perspectieven hierop te versterken. Dat ligt ook in de lijn van de "Kadernotitie Sociale Activering" van de gemeente.

Het is opmerkelijk dat het aantal deelnemers dat op het terrein van de educatie of in het vrijwilligerswerk actief is, steeds weer uitkomt op een percentage tussen de twintig en dertig procent. Dat geldt ook voor Hilversum. We zien dit als een sterke aanwijzing dat de trefwoorden 'passief' en geïsoleerd' lang niet op alle fase 4 cliënten van toepassing zijn. Ook het percentage deelnemers dat daarin actief wil worden is relatief groot te noemen. Wat echter de laatste categorie betreft neemt dat niet weg dat velen van hen met aanzienlijke

belemmeringen te kampen hebben die eerst overwonnen moeten worden, willen de plannen ook tot resultaat leiden. Ook hierin verschillen de Hilversumse deelnemers niet van die in de andere gemeenten.

Veel deelnemers kampen met forse problemen die hun maatschappelijke participatie ernstig belemmeren. Die belemmeringen zijn niet opgelost met een interview. Integendeel, niet zelden komen ze dan pas echt in beeld. Bij een aantal van die deelnemers zullen die belemmeringen eerst aangepakt moeten worden; pas dan kunnen er stappen gezet worden naar bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Dat is ook in Hilversum het geval.

Door deze kwesties aan te roeren leveren de interviews tal van aanknopingspunten voor activering op. Maar dat is vaak niet genoeg. Steeds weer blijken die aanknopingspunten samen te hangen met de aandacht die in het interview geschonken wordt aan de cliëntsituatie en de beleving daarvan door de deelnemer zelf. Aandacht daarvoor is daarom vereist. Vragen naar hoe een deelnemer zijn dag invult, hoe hij de eigen situatie waardeert, zijn toekomst ziet en de verwachtingen daarbij, welke belemmeringen hij op zijn weg ontmoet, wat daaraan te doen valt en wat de deelnemer daar zelf aan kan bijdragen, zijn moeilijke vragen. Maar het praten over deze kwesties brengt zowel de deelnemer als de betrokken activeerder op het spoor van mogelijkheden. Het vervolgens exploreren van die mogelijkheden leidt tot actie: daarvan getuigen de resultaten.

### **Activeringstrajecten**

Wat betreft het resultaat in aantallen primaire afspraken voor toeleiding in aansluiting op het interview, concluderen we dat het team in Hilversum goed werk heeft afgeleverd. Uitgaande van het aantal van 42 bereikte cliënten heeft het

team met 28 deelnemers vervolgafspraken gemaakt en daarmee een met de andere proefgemeenten overeenstemmend resultaat geboekt. Ruim tweederde van de bereikte cliënten is op die manier geactiveerd. Wanneer we vervolgens uitgaan van het aantal interviews is het Hilversumse resultaat in vergelijking met andere gemeenten nog beter te noemen. Onderstaande tabel geeft per gemeente, inclusief Hilversum, de geboekte resultaten weer.

Tabel 4.1 Resultaten in verschillende gemeenten

	lokatie interviews	vervolg: scholing/	vervolg: werk	vervolg: educatie	vervolg: vrijwilligerswerk	vervolg: hulpverlening	vervolg: totaal
Breda	52			8			23
	0						8
				85			
Rotterdam/Feijenoord				80			
	42			8			9
				6			81
Middelburg/Vlissingen				39			7
				2			7
	13			87			
Opsterland				44			6
				1			7
	8			68			
Hilversum				30			5
				3			6
	5			93			
Totaal	245			83			
	14			37			
	40			82			

De cijfers in de rechter kolom geven per gemeente het percentage vervolgafspraken in verhouding tot het aantal interviews weer, inclusief de eventuele deelnemers die zich nog nader willen oriënteren en zij die op eigen

initiatief verder gaan; alle overige kolommen bevatten de absolute aantallen.

Kijken we naar de inhoud van de afspraken dan zien we eveneens een vergelijkbare verdeling. Met name betreft dit de vergelijking met Middelburg/Vlissingen en Opsterland. Daarin zien we ook nu weer dat, mits sociale activering breed wordt opgevat dat wil zeggen: niet beperkt wordt tot vrijwilligerswerk er ook een brede belangstelling voor is te vinden onder de cliënten. In het bijzonder de dienst en hulpverlening heeft in sociale activering, zo blijkt voortdurend, een eigen rol te vervullen. Evenals dat in de andere gemeenten het geval is, spelen in Hilversum de afspraken op het gebied van hulpverlening een voorwaardelijke rol. Die hulp wordt gezocht met het oog op het reduceren van belemmeringen om plannen op met name het gebied van scholing en werk en van vrijwilligerswerk te kunnen verwezenlijken.

Dit resultaat neemt niet weg dat de meeste deelnemers met hun plannen nog een lange weg te gaan hebben. Dat is ook het geval in de andere proefprojecten en ook niet anders te verwachten. De interviews maken duidelijk dat, mede vanwege de problemen en belemmeringen waar veel deelnemers mee kampen, extra ondersteuning zo niet noodzakelijk, dan toch in ieder geval uiterst gewenst is. Niet in de laatste plaats ook met het oog op het voorkomen van voortijdige uitval. Daar is deze, naast begeleiding, advies en informatieverstrekking, ook voor bedoeld. Het gaat immers om mensen die vaak al jaren aan de kant staan. Veel deelnemers staan daardoor nog te zwak in hun schoenen om hun plannen in hun eentje te kunnen klaren.

Het laatste betekent ook dat over het uiteindelijke resultaat in termen van geslaagde plaatsingen op dit moment nog weinig of niets te zeggen valt. Op z'n vroegst is dat voor de meeste deelnemers

pas tegen het eind van '98 te verwachten. Dat is overigens, algemeen gesteld, niet alleen te wijten aan de kracht van de deelnemers. Evenzeer is hier de toegang en de bruikbaarheid van voorzieningen en diensten in het geding.

## **Organisatie en omgeving**

Niet alleen heeft het werken met het Activerend Interview zijn waarde. Daarin heeft ook de organisatie haar steentje bijgedragen. Dit betreft de driehoek 'Beleidsplatform', 'Netwerk Sociale Activering' en 'Samenwerkingsverband Sociale Activering' (het team). Deze heeft als organisatiestructuur haar vruchten afgeworpen. Het biedt een breed draagvlak dat in de uitvoering goed gewerkt heeft. Bovendien bevat het werken met een multidisciplinair team een essentiële meerwaarde. Hilversum neemt hierin, in vergelijking met de andere vier gemeenten, een unieke positie in. Die meerwaarde is tweeledig.

In de eerste plaats levert het werken met een team als zodanig en de samenstelling daarvan meerwaarde op. Daardoor kunnen de activeerders ook steun aan elkaar ontnemen. Dat is bij tijd en wijle nodig omdat, zo blijkt ook nu weer, het werk een groot beroep op het incasservermogen van de activeerder doet. Je verhaal kwijt kunnen aan iemand die in dezelfde situatie werkt, heeft dan een bevrijdende uitwerking en sterkt de activeerder in zijn inzet en enthousiasme. Bovendien kan, zo blijkt, men elkaar met advies en informatie bijstaan en voorhelpen. Als bijvoorbeeld een van de activeerders in verband met een vraag van een deelnemer iets niet weet, is er altijd wel iemand in de buurt die vanwege zijn of haar professionele achtergrond raad weet.

Maar ook het feit dat op die manier een keur van instelling direct betrokken is bij de uitvoering blijkt extra effectief. De FMD, de Karavaan, het SIS, de



Vrijwilligerscentrale, de Werkwinkel en niet in de laatste plaats de GSD de organisaties die voor het proefproject formatie beschikbaar hebben gesteld zijn daardoor dichterbij de cliënt komen te staan. Dat vergemakkelijkt de toegang tot het aanbod van die instellingen.

In dit verband zijn bij een aantal van die instellingen ook contactpersonen, voor elk participatiegebied één, aangewezen. Onder meer is dat het geval bij de FMD en de GSD. Deze personen fungeren als aanspreekpunten voor die gebieden. In geval van een afspraak en naar gelang het doel ervan kunnen de activeerders met deze personen contact opnemen teneinde de vraag van de deelnemer door te spreken en tot een adequate doorverwijzing te komen. Het gaat om personen die uitstekend ingevoerd zijn op hun terrein en het bijbehorende netwerk van instanties. Dat spaart veel tijd. Een voorbeeld: indien een deelnemer psychosociale of psychiatrische hulp nodig heeft wordt contact opgenomen met de contactpersoon 'zorg en hulpverlening', een medewerkster van de FMD. Met deze wordt bekeken welke instantie op dit terrein het meest in aanmerking komt voor een doorverwijzing.

Ook de aanwezigheid van de projectcoördinator, die tegelijk optrad als aanbodcoördinator, heeft goed gewerkt. Onder meer trad hij op als wegbereider voor deelnemers en hun activeerders. Waar zich bijvoorbeeld in het toeleiden van deelnemers problemen met instanties voordeden intervenueerde de projectcoördinator. Vrijwel altijd met het gewenste resultaat. Die problemen vloeiden vaak voort uit onwetendheid bij de betrokken instelling inzake het proefproject en de methode. Overigens heeft de publiciteit die in Hilversum via de pers en een presentatiebijeenkomst aan het proefproject werd gegeven eveneens haar steentje bijgedragen. Naarmate de uitvoering vorderde ontmoetten de activeerders mede daardoor steeds vaker enthousiaste reacties bij de instellingen waar ze met deelnemers aanklopten. Een

initiatief dat in dit verband zeker ook haar uitwerking niet gemist heeft is het uitnodigen of bezoeken van instanties door het team met als doel elkaar te leren kennen: wat heeft de betreffende instantie te bieden, hoe gaat dat in z'n werk, wat doet het team en welke verwachtingen heeft het team met het oog op het doel van het Activerend Interview daarbij? Zo is er contact geweest met de VKB, Stichting Maatwerk, het ISR en de Heilig HartJozefkerk in Oost.

In dit licht doet zich de vraag voor wat de instanties zelf aan voor en nadelen ondervinden van de methode. Zijn ze bijvoorbeeld beter in staat om hun aanbod beter af te stemmen op dat van de cliënt? Een vraag is ook: hoe staan zij tegenover een structurele voortzetting van de aanpak en onder welke condities zou dat dan moeten plaatsvinden? Deze en andere vragen kwamen aan de orde op de werkconferentie.

Een andere vraag is wat de methode oproept bij de deelnemers: hoe hebben zij deze manier van werken ervaren en wat heeft het hen opgeleverd? Ook hier gaat het primair om de vraag naar de wenselijkheid van structurele uitvoering en de voorwaarden daarbij. Een hiervoor benodigd deelnemersonderzoek behoorde echter niet tot de opdracht. Wel is de cliëntenraad van de GSD nadrukkelijk betrokken bij de werkconferentie.

### ***Aandachtspunten***

Het geboekte resultaat neemt niet weg dat er zich ook een aantal knelpunten voordoen. Sommige daarvan zagen we ook in de andere gemeenten naar voren komen. De belangrijkste knelpunten leggen we als aandachtspunten voor.

Het eerste aandachtspunt betreft de impact van de steekproef, c.q. het werken met een bestandsgewijze benadering.

Niettegenstaande de voortdurende controle daarop bleek een aantal malen dat een bezochte kandidaatdeelnemer niet meer tot de cliënten van de GSD behoorde. Niettemin is daar door de activeerders tijd in gestoken, niet in de laatste plaats omdat er dikwijls meerder bezoeken voor nodig waren alvorens de cliënt thuis getroffen werd en de betrokken activeerder dit ter ore kwam. Het is een probleem dat inherent is aan het trekken van een steekproef, maar duidt, gelet op de systematische controle, mogelijk ook op manco's in het bestandsbeheer bij de GSD. Een mogelijk alternatief is het doorverwijzen van cliënten door bijstandsconsulenten.

Een volgend aandachtspunt betreft de redenen die een aantal cliënten opgaf bij hun weigering tot deelname. Zonder iets af te willen doen aan de inzet van de activeerders ontkomen we niet aan de indruk dat in enkele gevallen, juist gelet op die redenen, hun situaties alle aanleiding bevatten voor een interview. Het gaat om cliënten die zich te belast voelden voor een interview, bang waren dat het een te groot beslag op hen zou gaan leggen. Om dan toch een interview tot stand te brengen is een kwestie van de juiste toon treffen, wat overigens geen sinecure is. Daarbij moet ook aangetekend worden dat de weigering niet betekent dat deze cliënten nu uit beeld zijn. Met ieder van hen is afgesproken dat de betrokken activeerders over enige tijd nog eens contact op zullen nemen.

Een kwestie van de juiste toon treffen betreft ook de tijd die gemoeid is met een interview. Tijd nemen hoort bij respect tonen en aandacht schenken; met elkaar vormen ze de basisprincipes van de methode. De kunst is om het verhaal van de deelnemer adequaat boven tafel te krijgen zonder daar al te veel tijd aan te moeten besteden, bijvoorbeeld vanwege uitweidingen door de deelnemer. In veel gevallen blijkt de daarvoor naar verwachting minimaal benodigde tijd voldoende, maar geen enkel interview

duurde korter dan twee en een half à drie uur. Soms was er aanmerkelijk meer tijd nodig, vrijwel altijd ook uitgesmeerd over meerdere contacten.

Bij een aantal allochtone cliënten houdt het tijdsaspect met name verband met taalproblemen en cultuurverschillen. Het niet beheersen van het Nederlands door de deelnemer vraagt van de activeerder niet alleen extra tijd maar ook veel improvisatietalent.

Daarnaast speelt de aard van de problematiek. Het probleem is dat voor veel cliënten het Activerend Interview, juist door de aandacht die er van uitgaat voor de deelnemer en diens situatie, een uitlaatklep biedt voor opgekropte verhalen en spanningen. Bovendien schept de komst van een activeerder en diens verhaal ook allerlei verwachtingen die dan eveneens hun aandacht en dus tijd vragen. Het gaat erom de verhalen en spanningen te kanaliseren en zo tot afspraken te komen.

Overigens leren de ervaringen in de andere gemeenten dat juist dit aspect ook een kwestie is van de methode goed in de vingers krijgen. Activeerders leren hier gaandeweg mee om te gaan. Dat is ook reeds het geval bij de Hilversumse activeerders. Hier werpt het teamverband eveneens zijn vruchten af. Bovendien is die tijd zeker geen verspilde tijd. Op die manier bouw je als activeerder aan een vertrouwensbasis. Die is onontbeerlijk voor een adequate activering, maar niet zomaar verwezenlijkt.

Aandachtspunten komen voorts naar voren uit de in gang gezette toeleidingstrajecten en de daaruit voortvloeiende contacten met instanties. Als eerste noemen we de afstemming van de plannen en afspraken met betrokken bijstandsconsulenten. De communicatie hierover verliep niet altijd even vlekkeloos met als gevolg het 'dubbel activeren' van deelnemers: door de activeerder, maar ook door de bijstandsconsulent omdat deze niet op de hoogte was van de afspraken. Dat leidt over en weer tot onbegrip, frustratie en wantrouwen.

Aandacht heeft ook de bejegening van cliënten door dienstverleners en aanbieders van bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. In het bijzonder betreft dat instanties die (nog) geen deel uitmaken van het Hilversumse netwerk rond sociale activering. Het ontwikkelen van een nieuw perspectief op betaald werk, zo is bijvoorbeeld gebleken, betekent niet dat deze deelnemers ook weer toegang hebben tot de daarvoor benodigde voorzieningen. Beeldvorming bij aanbieders van vrijwilligerswerk is eveneens een kwestie die de realisering van actieplannen in de weg kan staan.

## **Draagvlak voor implementatie**

### ***De werkconferentie***

Naar aanleiding van de bevindingen met het proefproject en met het oog op een zo breed mogelijke betrokkenheid bij de discussie en besluitvorming daarover is op 16 oktober 1998 een werkconferentie belegd. Deelnemers aan die conferentie waren de leden van het Beleidsplatform en het Netwerk Sociale Activering, vertegenwoordigers van de Cliëntenraad, het team van activeerders en de verantwoordelijk wethouder. Tezamen met de onderzoeker van het VerweyJonker Instituut en de consultant van het IMCO bogen zij zich over de vraag of de methode Activerend Interview zich leent voor structurele toepassing en onder welke condities dat dan plaats moet vinden.

In het eerste deel van de conferentie werd door de onderzoeker een korte toelichting gegeven op diens bevindingen. Onder meer werden ze vergeleken met de resultaten in vier andere gemeenten. Hilversum steekt daarin gunstig af als het gaat om het aantal geactiveerde deelnemers in relatie tot het aantal geïnterviewden. Wel werd daarbij de kanttekening geplaatst dat de meeste deelnemers nog maar kort met de

realisering van hun plannen bezig waren en dat er daarom nog weinig te zeggen viel over uiteindelijke resultaten. Berichten uit de andere lokaties zijn echter ook in dit verband positief en veelbelovend. Daar zijn de resultaten op termijn inmiddels niet alleen zichtbaar maar ook gunstig.

Na deze toelichting was er gelegenheid tot het leveren van commentaar en het stellen van vragen. Daaruit komt een brede instemming met de bevindingen naar voren. Vragen van de conferentiedeelnemers hadden betrekking op kwesties als hoe de gevolgde aanpak zich verhoudt tot bestaande methoden, de ervaringen met multidisciplinair werken en de impact van een structurele toepassing. Wat het laatste betreft, dit is afhankelijk van de vormgeving van een structurele toepassing, zoals de omvang van de formatie en het aantal daarbij betrokken activeerders en de manier waarop zij met kandidaatdeelnemers in contact kunnen komen, maar het heeft ook te maken met het mogelijke aantal te ondersteunen deelnemers per activeerder: de caseload. Dit is dus een kwestie van te maken keuzes.

De caseload is gebaseerd op een bereik van ongeveer 120 deelnemers/interviews per jaar voor een activeerder met een fulltime inzet (1 fte), waarvan naar verwachting tussen de tachtig en negentig procent een vervolg zal aangaan en waarbij de activeerder zelf, zoals in het proefproject het geval was, de kandidaatdeelnemers benadert en uitnodigt voor deelname. De caseload wordt gevormd door deelnemers die in aansluiting op het interview een toeleidingstraject aangaan en daarbij ondersteund worden door de activeerder.

Voor een fulltime activeerder komt de caseload uit op maximaal zestig deelnemers met een doorlooptijd van gemiddeld een half jaar per deelnemer, terwijl die van een halftime werkzame (0,5 fte) activeerder uitkomt op 25 deelnemers. Het is dus niet zo dat een parttime werkzame activeerder verhoudingsgewijs evenveel deelnemers kan ondersteunen

als een fulltime werkzame activeerder. Het relatieve verschil wordt vooral verklaard door het gelijke aantal uren overheadactiviteiten, zoals teamoverleg. Daarmee dient dus bij een eventuele taakstelling rekening gehouden te worden.

Hoe dit ook zij, de caseload wordt primair bepaald door de tijd die gemoeid is met de ondersteuning van deelnemers bij het uitvoeren van hun actieplannen. Gemiddeld is hier een half jaar voor nodig, daarna stromen ze uit. Echter, sommige deelnemers zijn aanmerkelijk meer tijd nodig. Afhankelijk van het deelnemersprofiel van een bepaalde caseload kan deze daardoor soms minder deelnemers bevatten. Het is dus zaak om hier flexibel mee om te kunnen gaan.

De in- en uitstroom van de caseload kent een vloeiend verloop in deelnemers ten opzichte van elkaar. Te rekenen vanaf het eerste interview is de caseload na een half jaar gevuld, waarna de eerste deelnemers uitstromen. Hun plaats wordt ingenomen door nieuwe deelnemers.

De bevindingen met de proefprojecten in de andere gemeenten wijzen op een aanvullende werking van het Activerend Interview op bestaande voorzieningen en werkwijzen, zoals de ITB en het AMW, maar ook als aanvulling op bijvoorbeeld de bemiddeling naar vrijwilligerswerk en het sociaalcultureel werk. Onder meer betekent dit dat dergelijke voorzieningen beter benut kunnen worden. Ook in Hilversum zien we uit het onderzoek hierover aanwijzingen naar voren komen. Daarin verhoudt de aanpak zich tot bestaande werkwijzen: niet concurrerend, maar complementair. Die werking komt op twee manieren tot stand.

De eerste is de manier waarop de doelgroep bereikt wordt: het in combinatie met een bestandsgerichte benadering op persoonlijk en uitnodigend wijze cliënten actief mobiliseren tot deelname aan een interview. Daardoor worden ook cliënten bereikt die met de bestaande werkwijzen buiten de boot dreigen te vallen. Als die stap gezet is, treedt de tweede manier in

werking: de brede benadering van de cliëntsituatie.

De brede benadering houdt in dat de verschillende ervaringen van de deelnemer met elkaar in verband gebracht worden en uitgewerkt worden in een actieplan. Voor de instanties waarnaar deelnemers met hun plannen verwezen worden, dus die welke bij het actieplan een rol te vervullen hebben, betekent dit dat er voor hen al veel voorwerk is verricht, met name op het gebied van de intake. Bijvoorbeeld ten aanzien van de wensen en mogelijkheden voor betaald of vrijwilligerswerk of voor het opstarten van hulpverlening. Dat versnelt de intake en spaart dus tijd. Bovendien kan er daardoor samenhang en afstemming tussen de eventueel verschillende te leveren diensten bewerkstelligd worden. Voorwaarde is wel dat de betrokken instanties in hun diensten ook aansluiting zoeken bij de uitkomsten van de interviews. Door de samenhang in ervaringen van de deelnemer, de mogelijkheden en belemmeringen die daaruit spreken, door te trekken in het organiseren en aanbieden van diensten en ondersteuning ontstaat er synergie.

### ***Van conclusies naar aanbevelingen***

Het tweede deel van de conferentie stond in het teken van de conclusies. Deze werden gepresenteerd in de vorm van een zevental stellingen. Het doel was deze gezamenlijk om te werken tot een set aanbevelingen en vereisten voor implementatie. Deze stap in het onderzoeksproces levert een set aanbeveling op die van meet af aan ook breed gedragen wordt door betrokkenen. Dat draagt bij aan de eventuele implementatie.

De conclusies/stellingen werden gegroepeerd in drietallen in drie werkgroepen ingebracht, waarbij de eerste stelling in elk van die werkgroepen werd besproken. Behalve deze had iedere

werkgroep dus twee 'eigen' stellingen te bespreken. Gaandeweg de discussies en afhankelijk van de uitkomsten nemen ze de gedaante aan van aanbevelingen. We lopen de stellingen en de uitkomsten van de discussie in de werkgroepen daarover één voor één na.

### **STELLING 1:**

**De resultaten van het proefproject Activerend Interview zijn veelbelovend voor sociale activering. De gevolgde aanpak leent zich voor implementatie in het beleid en uitvoering van sociale activering.**

**Toelichting:** *Het intensief benaderen en interviewen van fase 4 cliënten heeft bij ongeveer negentig procent van de deelnemers geresulteerd in een vervolg voor toeleiding naar scholing en werk, educatie, vrijwilligerswerk of hulpverlening. Daarmee tekent het proefproject zich af als veelbelovend voor de oogmerken van sociale activering in Hilversum. Gerekend naar het aantal bereikte deelnemers, minus het aantal daarvan dat niet (meer) in aanmerking kwam of door ziekte niet deel kon nemen, ligt dat percentage op iets meer dan 75 procent. Veelbelovend is ook dat door de extra ondersteuning die vanuit de aanpak bij de uitvoering van de afspraken geboden wordt, er nog geen uitval van deelnemers heeft plaatsgevonden. Dit zien we als een reële aanwijzing voor een succesvol verloop van de toeleidingstrajecten.*

**Discussie:** In elk van de drie werkgroepen ondervindt deze conclusie bij de overgrote meerderheid van de deelnemers instemming. Op enkelen na is dan ook iedereen voor voortzetting van de aanpak. Daarbij worden wel enkele kanttekeningen en vereisten geplaatst. Die hebben betrekking op het aantal deelnemers tot nu en het feit dat nog weinig bekend is over de feitelijke plaatsingen van deelnemers. In dit licht wordt een implementatie van de aanpak nog prematuur bevonden.

Gewezen wordt ook op het belang dat de aanpak kan hebben voor fase 3 cliënten, vanwege de samenhang tussen het zoeken naar betaald werk en het helder in beeld krijgen van de mogelijkheden en belemmeringen hiertoe.

In dit verband is het opmerkelijk dat sommige deelnemers het accent teveel op uitstroom naar betaald werk

vinden liggen, terwijl enkele andere juist het tegendeel beweren. De conclusie die zij hieruit trekken is dat een nadere verheldering van het doel van sociale activering noodzakelijk is, evenals de relatie daarvan met arbeidstoeleiding en bemiddeling.

Vanwege de beperkte aantallen en de korte termijn waarop de bevindingen en de conclusies betrekking hebben, komen de conferentiedeelnemers tot de aanbeveling de aanpak voorlopig voort te zetten en over enige tijd opnieuw te evalueren, maar dan op de langetermijneffecten.

### **STELLING 2:**

**Voor het behoud en het versterken van de werkzaamheid van de gevolgde aanpak en in het bijzonder van de dynamiek die daarmee ontstaan is, is het nodig de bestaande organisatie en werkstructuur te handhaven en te versterken.**

**Toelichting:** *Het proefproject heeft een belangrijke bijgedragen geleverd aan de dynamiek op het gebied van sociale activering in de relaties tussen gemeente, instellingen en cliënten. Die dynamiek heeft zich daardoor kunnen versterken. De interviews leveren niet alleen verschillende aanknopingspunten op voor toeleiding naar vormen van maatschappelijke participatie maar ook voor instellingen als het gaat om het afstemmen van aanbod op de vraag. Bij een aantal instellingen heeft dat al geleid tot (aanzetten voor) een verbeterd aanbod. Maar er zijn er ook waar dit nog aandacht behoeft. De noodzaak hiervan ligt op het terrein van het Beleidsplatform als het gaat om het ontwikkelen van mogelijkheden inzake de beleidsmatige aansturing van instellingen. Het Netwerk Sociale Activering heeft hierbij een rol te vervullen als het gaat om de operationalisering van mogelijkheden in projecten en activiteiten.*

**Discussie:** Deze conclusie wordt eveneens breed ondersteund. Het versterken van het netwerk dient zich in het bijzonder te richten op het betrekken van de arbeidsvoorzieningen. Het is van groot belang dat zij zich committeren aan de doelen en werkwijzen in sociale activering, in het bijzonder waar deze kunnen leiden tot het herwinnen van een positie op de arbeidsmarkt. Vereist is dat de CWIpartners nadrukkelijker dan nu het geval is bij het netwerk betrokken worden. Daarnaast zal bezien moeten worden in hoeverre het netwerk in dit verband ook in algemene zin versterking behoeft, gelet op de instanties waar de deelnemers en activeerders mee in aanraking komen.

### **STELLING 3:**

**Voor sociale activering dient de scheiding tussen inkomen en participatie gehandhaafd te blijven. Activering vereist het ontwikkelen van een vertrouwensrelatie op basis van vrijwilligheid, die op gespannen voet staat met de controle op de rechtmatigheid van de uitkering.**

*Toelichting: In het proefproject is gekozen voor een vrijwillige deelname door cliënten. Dat is een belangrijke voorwaarde geweest voor de geboekte resultaten. Deelname kan naast een persoonlijke benadering en door aan te sluiten bij wat de cliënt wil en kan, daarom het beste bevorderd worden door het aanbieden van hulpbronnen en door te werken met positieve prikkels in plaats van dwang.*

**Discussie:** Een enkeling is van mening dat je sancties nodig hebt om iets gedaan te krijgen van mensen. Zij vragen zich af hoe je zonder sancties mensen ergens bij kunt betrekken. De meeste deelnemers stellen zich echter op het standpunt dat vrijwilligheid en positieve prikkels hun uitwerking niet zullen missen. Dat blijkt al uit de tijd en aandacht die uitgaat van de methode. Gezien de resultaten zijn de andere wijze van benaderen en omgaan met cliënten op zich al een stimulans. Een financiële beloning in de vorm van

bijvoorbeeld een premie hoeft niet uitgesloten te worden, maar moet ook geen automatisme zijn. Soms komen juist andere vormen in aanmerking omdat ze een beter effect sorteren. Bijvoorbeeld het mogelijk maken van het volgen van een cursus die anders niet voor vergoeding in aanmerking komt.

### **STELLING 4:**

**Het is zinvol om het onafhankelijke en multidisciplinaire karakter van de aanpak te handhaven. Concreet betekent dat doorgaan met een multidisciplinair team van activeerders, zoveel mogelijk afkomstig uit instellingen die ook nu reeds betrokken zijn bij het Samenwerkingsverband Sociale Activering.**

*Toelichting: De bijdrage van het proefproject aan de dynamiek op het gebied van sociale activering is voor een goed deel terug te voeren op het werken met een onafhankelijk multidisciplinair team. Een voorbeeld is de praktische betrokkenheid die daardoor bij een aantal instellingen van de grond kwam, namelijk in de vorm van het leveren van capaciteit. Maar ook betreft dit hun rol in de diverse toeleidingstrajecten die door de gevolgde aanpak ontstaan zijn. We wijzen op de verbeterde toegankelijkheid en bruikbaarheid van die instellingen en hun aanbod, simpelweg door hun aanwezigheid in het team. Handhaving van het multidisciplinaire karakter, c.q. continuering van het samenwerkingsverband is daarom gewenst. Bovendien wordt zo voorkomen dat opgebouwde expertise verdwijnt.*

**Discussie:** De stelling roept in de werkgroep enige verwarring op inzake de term "onafhankelijk". Daardoor ontspint zich een tweevoudige discussie; enerzijds is er de wenselijkheid van onafhankelijkheid en anderzijds het vraagstuk van multidisciplinariteit. Ten aanzien van het laatste is er unanieme instemming met deze conclusie en is dus aanbevolen het multidisciplinaire karakter

te behouden. Gewezen wordt op de meerwaarde die dit oplevert met betrekking tot de toegang tot voorzieningen.

Wat de onafhankelijkheid betreft zijn de meningen verdeeld, met name veroorzaakt door interpretatieverschillen. Een aantal deelnemers is voor inbedding in een bestaande organisatie. Daardoor wordt voorkomen dat de aanpak te veel los komt te staan van de organisaties en zij daardoor hun betrokkenheid kunnen verliezen. Voorstanders voor een onafhankelijk team wijzen bij inbedding in een bestaande organisatie op het mogelijke gevaar van prioriteit verlenen aan andere, minder kostbare taken van die organisatie. Ook wordt, zo stellen zij, zo voorkomen dat door vermenging van functies van medewerkers het activeren op de achtergrond raakt.

Reactie van de onderzoeker: De interpretatieverschillen rond de term "onafhankelijk" vraagt om enige toelichting. Wat in de stelling bedoeld wordt met "onafhankelijk", is de vorm die in het proefproject aan de orde was. Dus: een team van activeerders, in dienst en afkomstig van verschillende instellingen, dat op basis van detachering in en als een samenwerkingsverband van die instellingen opereert. Binnen dat kader werkt een activeerder niet namens de eigen instelling, maar namens het Samenwerkingsverband. Zo presenteert hij zich ook. Dit voorkomt niet alleen dat de aanpak geafficheerd wordt met een bepaalde instelling, maar ook dat de uitvoering onder druk komt te staan van andere prioriteiten binnen de instelling. Het dienstverband met de instelling en daarmee de zeggenschap over de detachering van de activeerder in kwestie blijft vanzelfsprekend gehandhaafd. De stelling beoogt dan ook geen pleidooi te voeren voor een nieuwe organisatie. Integendeel, het Samenwerkingsverband is een structuur van samenwerking tussen instellingen, niet meer en niet minder.

#### **STELLING 5:**

**Het werken met een wijkgerichte en bestandsgewijze benadering is waardevol gebleken voor het bereiken van cliënten. Niettemin is het zinvol ervaringen op te doen met andere werkwijzen, zoals doorverwijzing.**

**Toelichting:** *In het proefproject is gewerkt met een steekproef uit het bestand fase 4cliënten in de wijk Oost. Het vervolgens door de activeerders zelf benaderen van die cliënten heeft zijn waarde bewezen met het aantal deelnemers dat dit heeft opgeleverd. Daardoor konden veel cliënten met twijfels, of die in eerste instantie deelname weigerden, overgehaald worden tot deelname. Deze benadering vraagt echter veel tijd. Het is daarom zinvol ook ervaringen op te doen met andere mogelijkheden, zoals doorverwijzing door bijstandsconsulenten vanuit hun cliëntcontacten. Daarnaast valt te denken aan instellingen en organisaties die in contact komen met cliënten. Voorwaarde is wel dat daarover een aantal duidelijke afspraken over criteria voor aanmelding gemaakt kunnen worden. Het doorverwijzen moet niet leiden tot afroming en uitsluiting.*

**Discussie:** De voor en tegenstanders van deze conclusie ontleen beide hun argumenten aan de toelichting. Voor het werken met andere benaderingswijzen spreekt dat op die manier ook zelfmelders een kans krijgen. Er tegen spreekt het gevaar van afroming en het mogelijk opduiken van een capaciteitsprobleem. Afroming kan voorkomen worden door niet te selecteren binnen de groep die op grond van de fasering in aanmerking komt voor sociale activering. Het enige verwijs criterium is dan: behorende tot de groep fase 4cliënten. Die krijgen standaard een interview aangeboden.

Die benadering raakt het tweede argument tegen doorverwijzen: het ontstaan van een capaciteitsprobleem. Dit risico is lastiger te bestrijden. Vereist zijn het maken van goede afspraken tussen verwijzers en activeerders, bijvoorbeeld door te beginnen bij de mensen die het



langst aan de kant staan, en het centraal coördineren van de verwijzingen.

Ook de voor en tegen argumenten van een wijkgerichte benadering passeerden de revue. De voorstanders wijzen op de overzichtelijkheid van de wijk en het feit dat een aantal relevante voorzieningen dicht bij de deelnemer staan. Bovendien kunnen de ervaringen van deelnemers omtrent het wonen in en de leefbaarheid van de wijk benut worden voor het ontwikkelen van het aanbod aan activiteiten, dat op zijn beurt kan bijdragen aan de leefbaarheid. Als tegenargument wordt vooral aangedragen dat wijkgericht werken veronderstelt dat alle instellingen ook wijkgericht werken. Dat is vaak niet het geval. Een keus voor een wijkgerichte benadering, ingegeven door de overzichtelijkheid ervan, vereist daarom in ieder geval het maken van heldere afspraken hierover met niet wijkgerichte/gebonden instellingen. Dat is niet eenvoudig omdat dit kan botsen met andere prioriteiten van die instellingen.

*Reactie van de onderzoeker:* Met het oog op de uitvoering van het proefproject is er voor gekozen dit te beperken tot de wijk Oost. De reden hiervoor was de relatief hoge concentratie langdurig baanlozen in deze wijk en het feit dat enkele van de bij het Samenwerkingsverband Sociale Activering betrokken instellingen over accommodatie in die wijk beschikken. Dat heeft goed gewerkt. Echter, de stelling in kwestie is niet zozeer bedoeld om een discussie op gang te brengen over wel of niet wijkgericht werken, als wel om manieren te verkennen waarmee efficiënt toegang tot de doelgroep verkregen kan worden. De tijd die een bestandsgewijze benadering vraagt, maakt een dergelijke verkenning zinvol. Waar het om gaat is niet alleen de keuze voor een bepaalde weg voor het bereiken van potentiële deelnemers maar vooral het in kaart brengen van de voorwaarden die daarbij in het geding zijn. In het bijzonder gaat het om voorwaarden ter voorkoming van afroming en uitsluiting. Daarbij kan onzes inziens ook geëxperimenteerd worden

met combinaties van aanpakken, zoals 'bestandsgewijs' naast 'doorverwijzen' en al of niet gekoppeld aan een wijkgerichte aanpak.

#### **STELLING 6:**

**Het Netwerk Sociale Activering dient zich in aansluiting op de interviews met cliënten en de ervaringen die deze opdoen in de toeleiding naar maatschappelijke participatie te richten op het ontwikkelen en versterken van het netwerk van voorzieningen. In het bijzonder gaat het om het bereiken van afstemming en samenhang in de verscheidenheid van het aanbod. Daarvoor is het op gang brengen van gestructureerde communicatie met de activeerders vereist.**

*Toelichting:* *Het bereiken van afstemming en samenhang is van meet af aan de opdracht van het Netwerk geweest. Nieuw daarbij is de vliegwiel functie van het Activerend Interview. De aanknopingspunten voor aanbodverbetering welke daaruit naar voren komen moeten verwerkt worden tot verbeteringsvoorstellen. Dit is te zien als een verdere operationalisering van de opdracht van het Netwerk Sociale Activering. De wijze waarop dit in de afgelopen periode plaatsvond en in het bijzonder de uitwisseling van gegevens, behoeft aandacht. Afzonderlijke rapportage van elk interview is daarvoor geen geschikt instrument gebleken. In samenspraak met de interviewers/activeerders zullen de relevante uitkomsten met dit doel geselecteerd en geanalyseerd moeten worden en geclusterd aan het Netwerk overgedragen.*

*Discussie:* *De conclusie, dat wil zeggen: het belang van gestructureerde communicatie tussen het Netwerk en de activeerders, is unaniem overgenomen. Voor de uitwerking verwijzen we naar de uitkomsten rond de volgende en laatste stelling.*

## **STELLING 7:**

**De overdracht van gegevens ten behoeve van het versterken van het aanbod vereist coördinatie op het niveau van de uitvoering. Daartoe dient de tijdelijke functie van projectcoördinator omgezet te worden in de functie van coördinator activering.**

**Toelichting:** *Met het aflopen van het proefproject uiterlijk tegen het einde van 1998 komt er ook een eind aan de functie van projectcoördinatie. Daarvoor in de plaats en vanzelfsprekend alleen bij implementatie van de aanpak komt er een nieuwe functie in beeld: de functie coördinator activering. Deze heeft een tweeledige opdracht te vervullen. Enerzijds betreft dit de analyse van interviews op aanknopingspunten voor het verbeteren van voorzieningen en voor aanbodontwikkeling. De analyse vindt plaats in samenspraak met de activeerders en betreffen de knelpunten en belemmeringen die deelnemers op hun weg tegenkomen. Het Netwerk kan zich met deze informatie en met steun van de coördinator optimaal richten op het ontwikkelen van voorstellen voor verbetering. Het in kaart brengen van relevante informatie uit de interviews strekt zich ook uit naar het genereren van nieuw aanbod. Het gaat dan om informatie over wensen en behoeften waar het bestaande aanbod niet in voorziet. Anderzijds is het diens taak de weg te banen voor de activeerders en de deelnemers bij de toeleiding van de laatsten. Waar zich in de activeringspraktijk, niettegenstaande afspraken hierover, belemmeringen (blijven) voordoen is het de taak van de coördinator de belemmeringen weg te nemen. Op die manier kunnen de activeerders zich volledig wijden aan het activeren van cliënten.*

**Discussie:** Onverlet het unanieme karakter van de instemming met de vorige conclusie zijn de meningen omtrent deze conclusie toch verdeeld. Dat heeft echter minder te maken met de strekking van de

conclusie op zich, i.c. het belang van een coördinator, als wel met de condities waaronder de coördinator werkt. Die riepen een aantal vragen op. In het bijzonder betreft dit kwesties als de privacy van deelnemers bij de overdracht van informatie en wat de bevoegdheden (moeten) zijn van de coördinator naar de instellingen toe. Over beide kwesties zal de komende tijd eerst duidelijkheid verschaft moeten worden.

Bij wijze van aanvulling op deze discussie werd plenair nog gewezen op het belang van verdere coördinatie van het team. Dat zou eveneens tot het takenpakket van de coördinator kunnen behoren.

*Reactie van de onderzoeker:* Ten aanzien van de aangeroerde kwesties van bevoegdheden en privacy het volgende. De kwestie van bevoegdheden is onzes inziens niet aan de orde, omdat een coördinator geen bevoegdheden heeft. Zijn wapens bestaan dan ook niet uit het kunnen toepassen van sancties, maar beperken zich zagezegd tot 'management by speech', gevoed door een grote dosis kennis van het werk van diensten en instellingen en creativiteit bij het bedenken van oplossingen voor belemmeringen die deze bij hun betrokkenheid tegenkomen. Voorwaarde is dat de coördinator uitstekend ingevoerd is in het lokale netwerk van instanties en bij zijn werkzaamheden gesteund wordt door het Beleidsplatform en het Netwerk. De coördinator fungeert als het ware als de ogen, oren, handen en voeten van beide en werkt zo mee aan de uitvoering aan de doelen die betrokkenen zichzelf stellen ten aanzien van samenhang en afstemming.

Wat betreft de privacykwestie kunnen we stellen dat deze op dit vlak niet aan de orde is. Er worden geen gegevens van individuele cliënten doorgespeeld, anders dan wanneer dat dringend noodzakelijk is en in dat geval alleen met de uitdrukkelijke instemming van de cliënt/deelnemer. Ook de daarvoor benodigde besprekingen in het team hebben een anoniem karakter; iets anders

is niet nodig. Het gaat uitsluitend om geanonimiseerde gegevens met een signaalwerking omtrent het bestaan van knelpunten in de toegankelijkheid en bruikbaarheid van voorzieningen met een structureel karakter. Dergelijke signalen beperken zich zelden tot een enkel geval.

## Aanbevelingen

Uit de discussies tijdens de conferentie over de conclusies uit de evaluatie van het proefproject destilleren we de volgende aanbevelingen en bijbehorende vereisten.

- \* De uitkomsten van de conferentie leveren als eerste aanbeveling op het proefproject te verlengen tot het einde van de experimentstatus, dus tot het jaar 2000. Nu al over te gaan tot implementatie wordt vooralsnog te prematuur bevonden; daarvoor ontbreken nog een aantal essentiële gegevens. De verlenging zal daarin moeten voorzien. In het bijzonder gaat het er dan om een praktisch onderbouwd inzicht te verwerven in de werkzaamheid van het Activerend Interview op de langere termijn. Het gaat om de effecten van de ondersteuning van geactiveerde deelnemers in relatie tot de feitelijke realisering van de plannen van deelnemers en de mate waarin dit bijdraagt aan het voorkomen, dan wel tegengaan van isolement.
- \* Naast het volgen en waar nodig ondersteunen van de reeds geactiveerde deelnemers gedurende de verlengde proefperiode, wordt tevens aanbevolen om in ieder geval nog tot halverwege 1999 door te gaan met het benaderen van nieuwe kandidaten. Bij gelijkblijvende activeringscapaciteit zullen, te rekenen vanaf 1 januari 1999, in die periode naar verwachting 100 nieuwe kandidaatdeelnemers benaderd kunnen worden. De resterende tijd van de verlengde proefperiode en in afwachting van definitieve besluitvorming over implementatie, benutten de activeerders voor ondersteuning van geactiveerde deelnemers die daar nog behoefte aan hebben. Op die manier blijft, hangende de besluitvorming, de feitelijke betrokkenheid van instellingen en medewerkers op peil en wordt voorkomen dat het draagvlak in elkaar zakt.
- \* De conferentiedeelnemers delen de conclusie dat het multidisciplinaire karakter van het activeerderssteam zijn meerwaarde heeft bewezen als het gaat om het operationaliseren van de doelstellingen van het Beleidsplatform en het Netwerk Sociale Activering. Daaruit volgt de aanbeveling om bij prolongatie van de proefperiode het huidige team (Samenwerkingsverband), dus de detacheringen van medewerkers, zoveel mogelijk te handhaven en voor een deel onder dezelfde condities als in de opzet van het proefproject te laten werken. Daar horen ook bij het handhaven van de gezamenlijke accommodatie (Orchideestraat?) en het teamoverleg onder leiding van de coördinator sociale activering. Wat het laatste betreft: dit kan teruggebracht worden tot eenmaal per drie weken. Daardoor komt meer tijd beschikbaar voor het activeren zelf.
- \* Een belangrijke conditie is het handhaven van vrijwillige deelname. De uitkomsten van het proefproject geven daartoe aanleiding. De deelnamebereidheid is groot gebleken, niettegenstaande het feit dat een aantal bereikte cliënten door omstandigheden afzag van onmiddellijke deelname. Zij hebben zich bereid getoond om op een later tijdstip alsnog een interview te willen. Maar belangrijker is het relatief grote aantal deelnemers dat op die basis

- een vervolg is aangegaan in de vorm van een toeleidingstraject naar vormen van maatschappelijke participatie. Daar kwam geen enkele dwang aan te pas en dat is ook niet zinvol.
- \* Voorst wordt aanbevolen om het verlengde proefproject opnieuw te beperken tot de wijk Oost. Dit biedt de activeerders en de betrokken instellingen de kans de relatie tussen mogelijkheden voor maatschappelijke participatie in en de leefbaarheid van de wijk ten volle te benutten. Dat komt ook de goodwill van de activeerders en de methode ten goede en draagt daardoor bij aan het maatschappelijk draagvlak voor een relatief kostbare aanpak.
  - \* Aanbevolen wordt daarenboven om over te gaan tot een wijkgebonden bestandsbenadering, de fase 4cliënten in wijk Oost, en tegelijk bijstandsconsulenten de mogelijkheid te bieden fase 4cliënten uit die wijk op vrijwillige basis door te verwijzen naar het project.
  - \* De mogelijkheid bestaat dat, naarmate de aanpak onder cliënten bekend raakt, een aantal van hen zelf het initiatief neemt voor een interview. Daarom wordt aanbevolen het project tevens in beperkte mate open te stellen voor deze 'zelfmelders'.
  - \* De voorgesteld differentiatie in het benaderen van cliënten kan gemakkelijk leiden tot overvraging van de beschikbare capaciteit. Afspraken hierover zijn daarom vereist. Een grondslag hiervoor is een maximaal aantal te benaderen cliënten per benaderingscategorie (bestand, respectievelijk verwijzing en zelfmelding) vast te stellen; bijvoorbeeld 50:40:10, uitgaande van een totaal van 100 te benaderen cliënten tussen 1 januari en 1 juli 1999.
- \* Wat betreft de wijkgebonden bestandsbenadering kan voorts het bestand over de activeerders verdeeld worden naar postcode, evenals de doorverwezen cliënten en de zelfmelders. Op die manier heeft elke activeerder een eigen werkgebied in de wijk en wordt zo een vertrouwd gezicht in dat deel van de wijk. Bovendien kan de activeerder daardoor een extra oog ontwikkelen voor het potentieel aan activeringsmogelijkheden, bijvoorbeeld rond de aanpak van problemen in dat gebied, wat weer gebruikt kan worden in de interviews en voor het ontwikkelen van activiteiten voor verbetering van de leefbaarheid.
  - \* Verder is het een aanbeveling om voor de duur van het verlengde proefproject en onder auspiciën van het Beleidsplatform, de functie van coördinator inclusief de daaraan toegevoegde formatie voor secretariële en administratieve ondersteuning, te continueren. De functie omvat een tweeledige opdracht. Enerzijds betreft dit het uitvoeren van coördinatie taken met betrekking tot het team van activeerders, waaronder de coördinatie van adresgegevens van cliënten en de inventarisatie van aanknopingspunten voor aanbodverbetering die uit de interviews met cliënten naar voren komen.
  - \* Anderzijds behelst de opdracht het coördineren van het aanbod in samenspraak met het Beleidsplatform en het Netwerk Sociale Activering. Onderdeel daarvan is de terugkoppeling naar deze gremia van aanknopingspunten voor aanbodverbetering die uit de interviews naar voren komen (samenhang en afstemming). In samenhang hiermee dient de coördinator zich tevens te richten op kwantitatieve en kwalitatieve

versterking van het netwerk rond sociale activering. In het bijzonder betreft dat het verder ontwikkelen en consolideren van vraaggericht werken door de participerende instanties en het bewerkstelligen van actieve betrokkenheid van de arbeidsvoorzieningen bij sociale activering.

- \* Uit de laatste aanbeveling spreekt het handhaven van de bestaande organisatiestructuur van Beleidsplatform en Netwerk Sociale Activering als aanbeveling voor zich.
  
- \* Als laatste destilleren we uit de conferentie de aanbeveling om ten behoeve van definitieve besluitvorming in het najaar van 1999 tegen de zomer van dat jaar opnieuw een evaluatie te verrichten, toe te spitsen op de werkzaamheid van het Activerend Interview op lange termijn. Vragen die daarbij in ieder geval centraal moeten staan zijn: "leidt de aanpak tot daadwerkelijke toename aan maatschappelijke participatie en daarmee tot reductie van isolement?"; "draagt de aanpak (vliegwielfunctie) bij aan de noodzakelijk geachte omslag van aanbodgestuurd naar vraaggericht werken bij instanties?"; "wordt er samenhang ontwikkeld en afstemming bereikt in het aanbod aan diensten en voorzieningen?"

Het uitvoeren van deze aanbevelingen kan, gelet op de instemming van de conferentiedeelnemers, rekenen op brede steun uit het maatschappelijk middenveld in Hilversum en van de Cliëntenraad van de GSD.

## LITERATUUR

*Anders denken, anders handelen.* Naar een herijking van het welzijnsbeleid van de provincie Noord Brabant. PONpublicatie 9012, 1990 derde druk, PON, Tilburg.

Becker, H.S. e.a. 1961. *Boys in white.* Chicago.

Bruner, J. 1986. *Actual minds. Possible worlds.* Harvard University Press, Cambridge (Mass.).

Commissie Programma Evaluatie 1991. *Slotdocument.* CPE, Groningen.

Donker, M. en J. Derks (red.) 1993. *Evaluatieonderzoek in Nederland.* De stand van zaken. NcVg, Utrecht.

Filipp, S.H. (Hg.) 1981. *Kritische Lebensereignisse,* München.

Giddens, A. 1984. *The constitution of society.* Outline of the theory of structuration. Polity Press, Cambridge (UK).

Giddens, A. 1991. *Modernity and selfidentity.* Self and society in the late modern age. Polity Pres, Cambridge (UK).

Goderie M. en S. Nieborg 1992. *Ruimte voor vrouwen.* NIMO, 's Hertogenbosch.

Gronemeijer, M. 1976. *Motivation und politisches Handeln.* Grundkategorien politische Psychologie. Hamburg.

Guba, E.G. and Y.S. Lincoln 1989. *Fourth generation evaluation.* Sage, Newbury Park.

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

*Kadernotitie Sociale Activering* 1997. Gemeente Hilversum.

Kirkpatrick, D.L. 1967. "Evaluation of training" in R. Graig & L. Bittel (eds.) *Training and devolopment handbook.* Mc. GrawHill, New York.

Koopman, J. en R. Lammerts 1993. *Beloften ingelost* 2. Vijf praktijkbeschrijvingen van sociale vernieuwing. NIMO, 's Hertogenbosch.

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

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

Lammerts, R. 1997a. *Kwaliteiten op het spoor.* Onbenutte kwaliteiten in Hoek van Holland: evaluatie van een experiment. VerweyJonker Instituut, Utrecht.

Lammerts, R. 1997b. *Perspectief voor langdurig baanlozen.* Evaluatie van het project "Sneeuwbal". VerweyJonker Instituut, Utrecht.

Lammerts, R. 1998. *Actief op Walcheren.* Sociale activering in het stadsgewest MiddelburgVlissingen. VerweyJonker Instituut, Utrecht.

*Sociale Nota* 1997. Sduutgeverij, 'sGravenhage.

Swinnen, H. en R. Lammerts 1997. 'Sociale activering. Een kwestie van gedeelde visie en adequate instrumenten.' In *Sociaal Bestek*, jrg. 59, nr. 4, p. 25

Veen, R.G. v.d. 1984. *Aktivering in opbouw en vormingswerk.* Een vergelijking van vier benaderingen. Baarn.

Voogt, P. 1994. "Individuele Trajectbegeleiding". In v.d. Wouden e.a. *Evaluatie sociale vernieuwing:* Eindrapport. SCP, Rijkswijk.

Wester, F. 1987. *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*. Coutinho, Muiderberg.

Wildemeersch, D. 1985. *Ruimtelijke ordening in het perspectief van vorming en samenlevingsopbouw*. Dissertatie, Katholieke Universiteit Leuven, Leuven.









## **Bijlage 2: Samenwerkingsverband Sociale Activering**

(het team van activeerders)

### Activeerders:

Mevr. N. Breugelmans	Stichting Federatie Maatschappelijke Dienstverlening
Mevr. A. Calis	De Werkwinkel
Dhr. D. Doornbos	De Werkwinkel
Mevr. A. Lutte	Stichting SIS (sociaalcultureel werk en opbouwwerk)
Mevr. M. v. Wengen	Gemeentelijke Sociale Dienst
Mevr. A. Wessels	Stichting De Karavaan
Mevr. K. Wesdorp	Stichting Vrijwilligerscentrale Hilversum

### Coördinator:

Dhr. D. Hoogland	Beleidsondersteuning	Werkwinkel/Gemeentelijke	Sociale
		Dienst	

### Administratieve ondersteuning:

Mevr. M. Zuidema (tot juni 1998)

Mevr. R. Oosterhof (na juni 1998)

### **Bijlage 3: Deelnemers Werkconferentie 16 oktober 1998**

Gemeente Hilversum	Dhr. W van der Spek
Dienst Stadsontwikkeling	Mevr. A. Gerritsen
Gemeentelijke Sociale Dienst	Dhr. A. Bijl Dhr. T. Buitenweg Dhr. K. Deijns Dhr. B. Klazes Dhr. S. Poels Mevr. M. Prudon Dhr. R. Versteeg Mevr. M. van Wengen Dhr. A. Wunderink
CWIGSD	Mevr. M. Remmers
Clientenraad GSD	Dhr. J. Boonstra Dhr. H. Halff Dhr. R. van Westerhoven
Dudok College (Technisch Centrum)	Dhr. R. v.d. Lugt Dhr. P. Ruiten
FMD	Mevr. N. Breugelmans Dhr. L. Fessels Mevr. K. Oxfoort Mevr. M. Streng
Jellinek Gooi en Vechtstreek	Mevr. H. de Vries Dhr. M. Former
De Karavaan	Mevr. J. Hermans
SIS	Dhr. T. van Gameren Mevr. A. Lute Dhr. A. Otjes
St. Banenpool	Mevr. E. Geerdink

St. Jongerenwerk Hilversum

Dhr. H. Ueffing

Vrijwilligers Centrale

Mevr. K. Wesdorp

Werkwinkel

Dhr. P de Burger  
Mevr. A. Calis  
Dhr. D. Doornbos  
Dhr. D. Hoogland  
Dhr. F. Saras  
Mevr. A. Wessels

IMCO

Mevr. H. van Netten

VerweyJonker Instituut

Dhr. R. Lammerts

(gasten)

Gemeente Bussum

Dhr. M. Kip

Mevr. C. v. Marrewijk

## Noten

---

<sup>1</sup> Verwey-Jonker Instituut is op het gebied van sociale activering in januari 1998 een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met de Noord-Hollandse ondersteuningsinstelling IMCO. Hilversum is de eerste gemeente waar deze overeenkomst geëffectueerd is. Zo heeft een senior-consulent van het IMCO een essentieel aandeel gehad in de coaching van de projectuitvoerders.

<sup>2</sup> Om te voorkomen dat activeerders daardoor aan bepaalde risico's worden blootgesteld is de steekproef van kandidaten gescreend op hun relaties met de sociale dienst. Cliënten die vanwege bijvoorbeeld het vertonen van agressie de toegang tot de dienst ontzegt is of anderszins een risico kunnen vormen voor de veiligheid van de activeerders werden uitgesloten van deelname aan het proefproject. Overigens spreekt het voor zich dat dergelijke risico's nooit helemaal te vermijden zijn.

<sup>3</sup> Voor de goede orde dient te worden opgemerkt dat het tot 1 juli 1998 niet zeven maar zes activeerders betreft. De zevende activeerder nam de honneurs waar voor de Werkwinkel maar was pas op die datum beschikbaar. Vanwege onder meer onderbezetting kon de Werkwinkel niet eerder capaciteit beschikbaar stellen. Overigens is de betrokken activeerder zelf nooit werkzaam geweest bij de Werkwinkel, maar was ze tot die datum in dienst bij de VKB (de Hilversumse gemeentelijke kredietbank

<sup>4</sup> Hierin ligt het belangrijkste onderscheid met de methode ITB, namelijk dat de laatste in feite alleen oog heeft voor die facetten en dat deel van de cliënt die relevant zijn voor de arbeidsmarkt, gegeven de (additionele) vraag op die markt. Maar precies daardoor werkt die methode ook als een selectie-instrument voor die markt. Daardoor heeft het instrument ITB te vaak het effect van selectie en afroming. Anders gezegd: tegenover de instrumentele logica van de markt stelt het Activerend Interview de communicatieve logica van de ontmoeting.

<sup>5</sup> Om haar de mogelijkheid te bieden nog enige interviews mee te laten wegen in de evaluatie is voor haar de sluitingsdatum opgeschort tot 24 augustus.

---

<sup>6</sup> In die gevallen zijn alleen de gegevens en antwoorden van de aangeschreven partner verwerkt. Wel zijn soms met de 'meepratende' partner eveneens afspraken gemaakt voor een toeleidingstraject.

<sup>7</sup> In de categorieën van deze tabel gaat het om afgeronde opleidingen. Deelnemers met een niet afgeronde voortgezette opleiding zijn ingedeeld in de categorie 'basisonderwijs'. Zij hebben na dit onderwijs niet meer dan één of twee jaar voortgezet onderwijs gevolgd.

<sup>8</sup> Evenals zes 'niet-zoekers'. Negentien deelnemers hebben vrijstelling gekregen van de inschrijvingsplicht, althans zich daarom laten uitschrijven. Onder de wel ingeschrevenen bevonden zich eveneens deelnemers die formeel een vrijstelling hebben maar dit niet wisten. Met hulp van hun activeerder is dit gecorrigeerd.