

**KU LEUVEN**

**HIVA**

**CTO**

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR  
ARBEID EN SAMENLEVING

# JOBstep!

Liesbeth De Paepe (CTO – KU Leuven)  
Hanne Vandermeerschen (HIVA – KU Leuven)

Trefdag 'geletterdheid op het werk'

8 november 2019

INVESTEERT IN  
JOUW TOEKOMST  
**ESF**



# Hoe het allemaal begon...

# Enkele vaststellingen

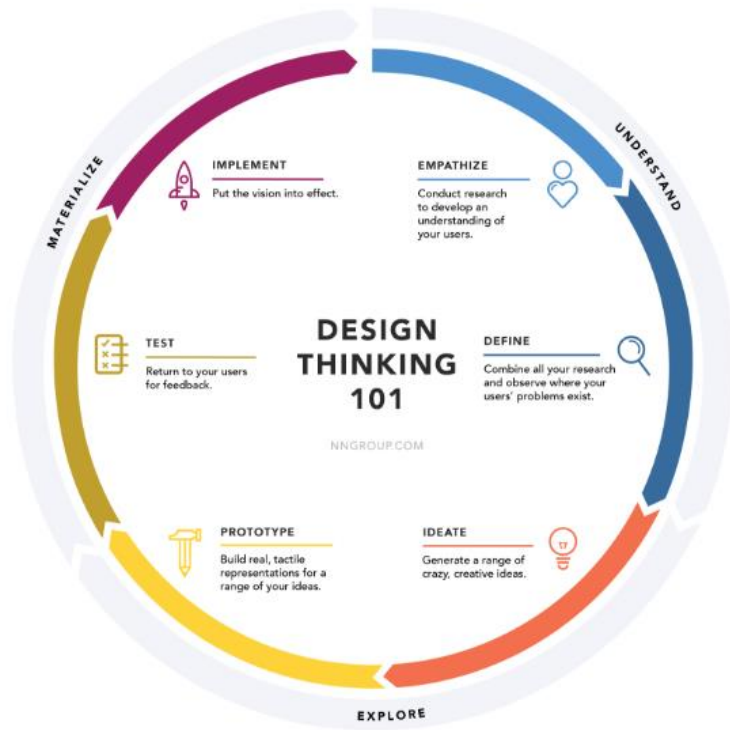
- Vorig onderzoek: wat met laaggeletterde anderstaligen in arbeidsbemiddeling?
- Onzichtbare doelgroep
- Indicaties voor lage tewerkstellingsgraad
- Kwetsbare doelgroep
- En tegelijk: survival skills!
- Zowel economische als 'humanitaire' kosten

# Aanvulling op bestaande aanbod

- Lange taal- en geletterdheidstrajecten in schoolse context; daarna pas werk
- Geïntegreerde trajecten naar werk, maar slechts in beperkt aantal sectoren en afhankelijk van regio
- Wat als je 'uitgeleerd' bent...

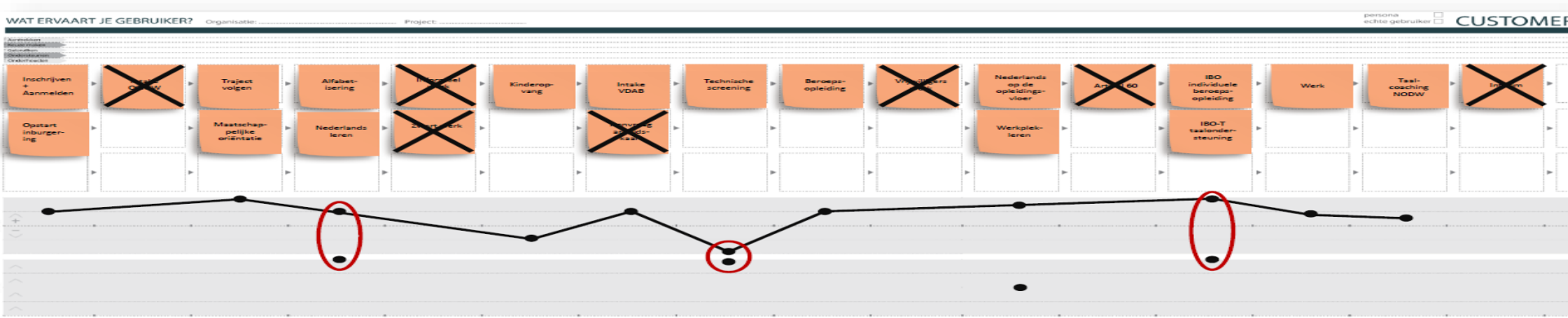
# Fase 1: exploratie en creatie

# Service Design (olv AMS)

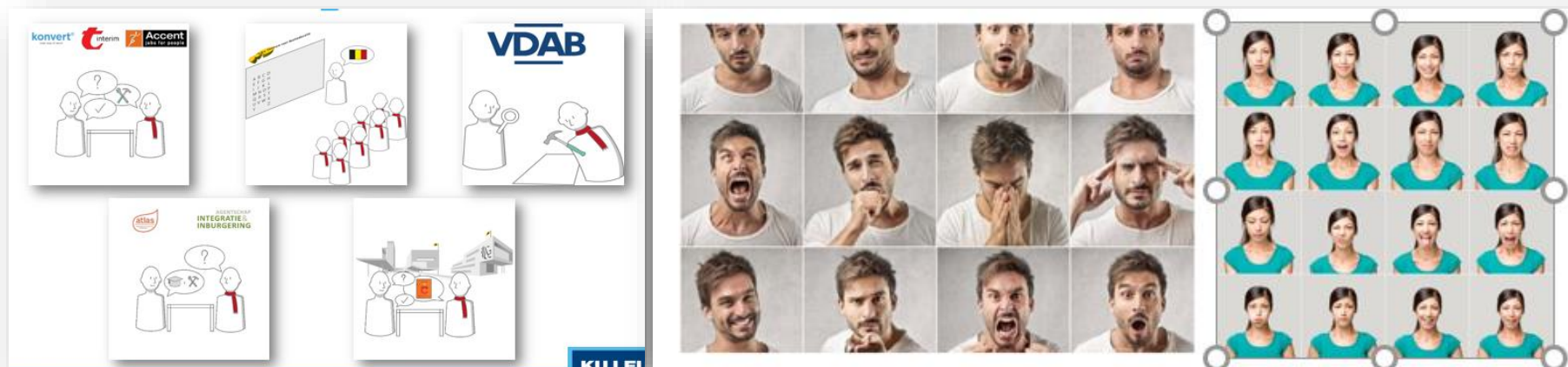


- Doel: design dienstverlening volgens de noden van de doelgroep
- out-of-the-box alternatief voor het bestaande aanbod
- Kenmerken:
  - Behoeftegericht met meer mogelijkheden tot differentiatie
  - Vertrekkend vanuit sterktes deelnemers
  - Integratie van taal, geletterdheid en AM-competenties
  - In lijn met de levensechte noden van de deelnemers

# Customer journeys & analyse noden



# Bevraging doelgroep adhv visuele ondersteuning en ism CBE





# Enkele bevindingen...

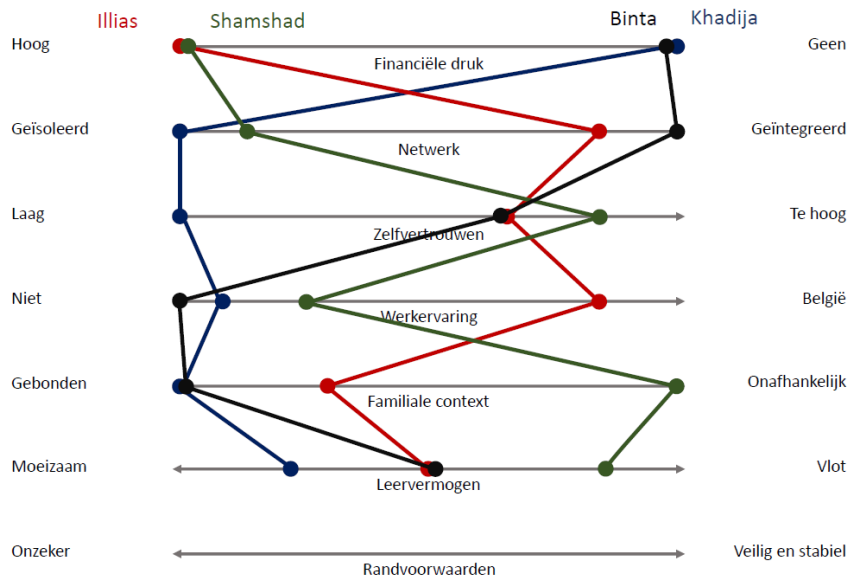
- Motivatie om te werken
  - “je moet werken, niet slapen”
- Enthousiasme om te leren
- Nederlands helpt om ‘ bezig te blijven’

- Weinig mogelijkheden
- Financiële druk
- Frustratie en stress uit het vele wachten
- Bezig blijven, ‘anders is je haar weg’
- Slechte werkervaringen, zelfs met vrijwilligerswerk
- Afhankelijkheid van anderen

# Workshops met stakeholders

- Formele taalverwerving stoot op grenzen
- Voorzien van een aanbod voor informeel leren
- ‘be your own broker’
- Nood aan een aanspreekpunt

# Typering doelgroep (persona's)






### Illias Abdella (44)

**Gebuwd met Mariam (35)**  
**Papa van Souraya (16), Lena (15), Fadi (14), Eyad (10), Sam (8) en Rania (2).**  
**Voormalig taxibestuurder in Damascus.**

**Houdt van picknicks en uitstapjes met zijn familie. Hij eet heel graag en speelt graag gastheer wanneer ze bezoek hebben. Hij is heel trots op zijn zonen.**

**Illias droomt van zijn eigen taxibedrijf, maar moet hiervoor eerst een erkend Europees rijbewijs halen. Hij is ervan overtuigd dat hij een heel goed bestuurder is maar heeft moeite met het feit dat zijn rijbewijs niet erkend wordt. Hij zorgt heel goed voor zijn nieuwe smartphone, een Samsung galaxy S8.**

**Nederlands leren is iets waar hij naar streeft, hij babbelt immers heel graag met andere mensen. Hij hoopt door de cursussen te volgen zijn droom te bereiken. Hij gelooft dat de taal leren ook voor een betere toekomst zal zorgen voor zijn kinderen. Hij wilt graag dat ze hier een hoog diploma halen, maar heeft schrik dat Souraya voor een Belgische jongen zou vallen dat niet dezelfde normen en waarden heeft.**

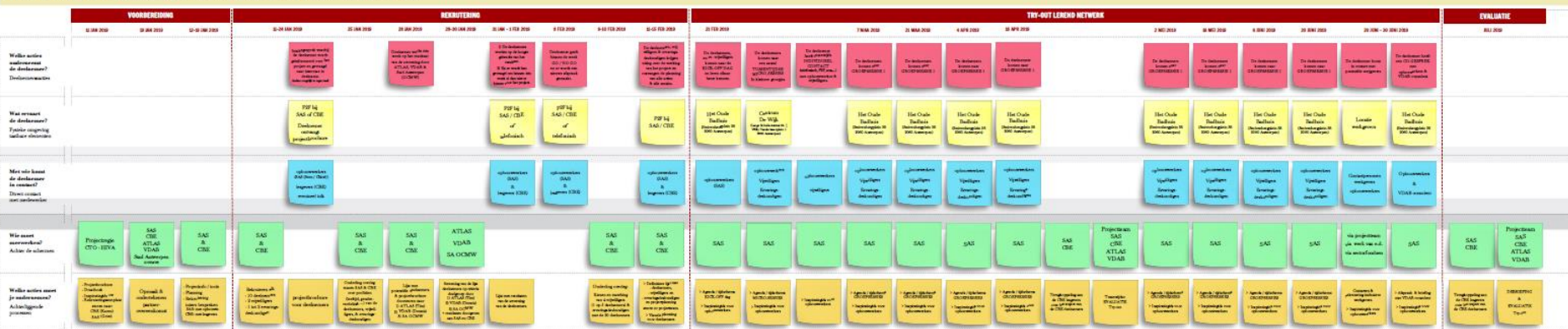
**Hij gebruikt het Arabisch als voertaal maar omdat zijn vrouw depressief is door de vele traumatische ervaringen is hij afhankelijk van zijn kinderen voor de communicatie.**

# Niet-formeel aanbod: lerende netwerken



# Service Design stap 2: Prototyping

SERVICE BLUEPRINT Arbeidsmarktparticipatie van niet-geaffabeteerde anderstaligen



# Service Design stap 3: Testing



# Concept in een notendop

# Wat?

Lerend netwerk waarvan de leden samen werken aan het dichten van de kloof met de arbeidsmarkt



# Doelgroep

**Niet-gealfabetiseerde anderstaligen die het basisniveau Nederlands niet bereikt hebben.**

Concreet:

- niet-gealfabetiseerde anderstaligen,
- niveau 1.2 niet behaald,
- geen arbeidscontract,
- wettelijke verblijfsvergunning.

# Doelen

- 1) Niet-gealfabetiseerde anderstaligen **mogelijkheden tot handelen** bieden om, bouwend op **eigen sterktes en interesses**, en op basis van eigen keuzes, aan **arbeidscompetenties** te werken en dichter naar de arbeidsmarkt toe te groeien (los van het verloop van hun traject Nederlands)
- 2) Niet-gealfabetiseerde anderstaligen krijgen door hun deelname een **sociaal netwerk** dat steun en informatie verleent, en een setting waarin problemen, twijfels, bekommernissen,... ivm arbeid(sdromen) en randvoorwaarden **bespreekbaar** zijn.

# Proeftuin: Antwerpen

- Try-out en piloot in Antwerpen
- Olv Samenlevingsopbouw Antwerpen
- Hopelijk nadien bredere uitrol
- Samenwerking tussen CTO, HIVA, AMS, SAS, Atlas, VDAB, CBE, Vocvo, Federatie Centra voor Basiseducatie, (OCMW)

# Werkzame bestanddelen

1. 'Lerend netwerk', in groep, steun van peers
2. Met gerichte methodieken arbeidscompetenties versterken
3. Vraaggerichte benadering; sterktes en interesses van deelnemers als vertrekpunt
4. Contacten met ervaringsdeskundigen
5. Contacten met werkgevers
6. Leren op locatie, buiten de ontmoetingsruimte
7. Niet-schools kader
8. Oplossingsgericht werken

# Proces

- Screening en selectie van deelnemers: samenwerking tussen CBE, SAS, VDAB en Atlas
- SAS begeleidt sessies
- Betrokkenheid andere partners waar wenselijk
  - Vb. Toelichting door VDAB, ASAP interimkantoor
- Terugkoppeling/warme overdracht aan reguliere partners (VDAB / OCMW)

# Try-out

Februari – juni 2019

# Praktisch

- 14 deelnemers
- 8 sessies van 2 uur
- Oude Badhuis, Antwerpen
- 2 opbouwwerkers SAS
- CTO of HIVA als vrijwilliger, ifv opvolging/procesevaluatie

# Inhoud sessies

Sessie	Doel	Aanpak
1	kennismaking & identificatie van drempels	'ganzenbord' – prioriteitencirkel
2	Competenties in kaart brengen	ACT-tool: competentie testen
3	Arbeidsmarktoriëntatie; kennis BE AM	Adhv beroepenkaarten
4	Vragen ivm arbeidsmarkt beantwoorden; uitwisseling van ervaringen	Workshop met VDAB-consulent; getuigenis ervaringsdeskundige
5	Ervaringen mbt overwinnen drempels en weg naar de AM; in kaart brengen van behoeften	Getuigenis ervaringsdeskundige; groepsgesprek
6	Kennismaking met arbeidsmarkt/werkgever	Bedrijfsbezoek – GOMAD (voeding)
7	Kennismaking & inschrijving interimkantoor	Bezoek ASAP-kantoor Schoten
8	Verdere inschrijving VDAB en ASAP, uitleg Team Arbeid (SAS)	VDAB, ASAP, Team Arbeid (SAS)
9	Feestelijke afsluiter – kennismaking met inloophuis	



# Voorbeelden taken/projecten



## Arbeidsmarktoriëntatie:

- uitwisselen werkervaringen
- lokale AM leren kennen
- voor- en nadelen bespreken
- advies geven aan elkaar
- voorkeuren uitdrukken



## Bedrijfsbezoek & gesprek met werkgever:

- gebruik van Google maps
- gebruik van openbaar vervoer
- informatie krijgen over werkvoorwaarden
- praten over waarden en normen op de werkplek
- vragen en antwoorden tijdens rondleiding
- ideeën bijstellen over de job en eigen wensen

# Algemene observaties

- Hulpvaardigheid binnen de groep (vertalen)
- Positieve sfeer, respectvol, open
- Interesse: blijven bij het thema
- Niveau Nederlands: al snel te abstract – deelnemers bevragen niet eenvoudig
- Tijdintensief – 2u is kort
- Deelnemers vragende partij voor informatie over buurtwerking, vrijwilligerswerk, oefenkansen

# Observaties ivm AM

- Sterke motivatie voor werk!
- Vraag vanuit deelnemers naar contacten met/begeleiding door VDAB
- Input VDAB over welke jobs haalbaar
- Vraag naar informatie over opleidingen
- Toeleiding naar 'goede' werkgevers als aandachtspunt
- Geen van de deelnemers heeft een cv

# Welke arbeidsmarktcompetenties kwamen aan bod?

Item	Toelichting en voorbeelden	In welke sessies?
<input type="checkbox"/> Arbeidsattitudes	o.a. samenwerken, op tijd komen, initiatief nemen,...	4, 5, 6
<input type="checkbox"/> Communiceren	o.a. een gesprek kunnen voeren met iemand die je niet kent, bewustzijn van lichaamstaal of lichaamstaal kunnen interpreteren	3, 4, 7, 8
<input type="checkbox"/> 'Jezelf'	Eigen sterke punten kunnen inschatten, eigen vaardigheden kennen, zelfvertrouwen,...	2, 3, 5
<input type="checkbox"/> Levensdomeinen	Alles wat betrekking heeft op randvoorwaarden (gezondheid, wonen, financiën, hobby's,...)	(1), 3, 4, 5, 7
<input type="checkbox"/> Kennis van de Belgische/lokale arbeidsmarkt	Weten wat verwachtingen, gebruiken, ... zijn in de Belgische/lokale arbeidsmarkt, weten welke jobs bestaan in de streek,...	(2), 3, 4, 5, 6, 7, 8
<input type="checkbox"/> Zelfredzaamheid	Op zelfstandige basis ergens naartoe kunnen gaan, je plan kunnen trekken,...	5, 6, 7, 8
<input type="checkbox"/> (Solliciteren)	o.a. weten waar je terecht kan voor werk	4, 5, 7, 8

# Welke van de 'werkzame bestanddelen' werden ingezet?

'Werkzaam bestanddeel'	In welke sessies?
Contacten met ervaringsdeskundigen	4, 5
Contacten met werkgevers	6
Leren op locatie, buiten de ontmoetingsruimte	6, 7
Lerend netwerk, in groep, steun van <i>peers</i>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Vraaggerichte benadering – sterktes en interesses van deelnemers als vertrekpunt	3, 4, 8
Niet-schools kader	1, 3, 4, 5, 6, 7
Met gerichte methodieken arbeidsmarktcompetenties versterken	(2)

# Procesevaluatie

Bevindingen try-out

# Aanpak

- Aanwezigheid tijdens sessie
- Evaluatie en verslag per sessie (vaste leidraad)
- Teambespreking halverwege try-out
- Bevraging deelnemers in sessie 4 ivm overblijvende noden/behoefte
- Evaluatie met deelnemers einde try-out

# Sterktes voorbereidingsfase

- Rekrutering via CBE (ifv info taalverwervingsproces)
- Leidraad voor intakegesprek
- Detectie – sommige deelnemers ‘on hold’ en nu terug ‘opgevist’
- Co-screening van kandidaten
- Samenwerking partners

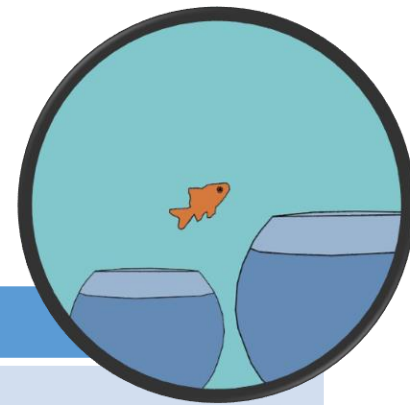


# Successen



algemeen	Taal en geletterdheid	AM-competenties
Heel weinig uitval; motivatie!	Meer spreekdurf in het Nederlands	Inzicht in drempels & competenties
Activatie & empowerment	Nederlands oefenen in een veilige omgeving	Inzicht in sectoren, beroepen, Belgische arbeidsmarkt
Dienstverlening op maat van de doelgroep en deelnemers	Relevante taken & onderwerpen: taal als een middel om een job te vinden	Verhoogde zelfredzaamheid en verlaagde drempels mbt contacten met instanties (VDAB, interimkantoor, werkplekken,...)
Deel uitmaken van een (lerend) netwerk	Leren in een authentieke context: interimkantoor, bedrijf,...	Beter inzicht in eigen behoeften
Help & learn from peers, rolmodellen/ervaringsdeskundigen, coach, experts	Impliciet learning	Inzicht in opties: beroepsopleiding, vrijwilligerswerk, solliciteren,...

# Uitdagingen voor de coach



Programma & aanpak	Communicatie & taal
minder controle	diversiteit in moedertalen
meer flexibiliteit nodig (autonomie van de leerder)	niet-gealfabetiseerden: een heterogene groep!
behoeftegericht werken versus een doordacht programma	zorgen dat iedereen elkaar begrijpt
individuele noden versus groepsnoden	focus op mondelinge vaardigheden
geschikte ervaringsdeskundigen “on the spot” vinden	geen expliciet leren
geschikte werkplekken “on the spot” vinden om te bezoeken	behoeften deelnemers bevragen is niet evident
Kwetsbare doelgroep, veel drempels	

# Piloot

# Praktisch

- Oktober tot december 2019
- Wekelijks (do 9u30-12u) in Oude Badhuis
- 9 deelnemers

To be continued

# DANK U

**Contact:**

[Liesbeth.depaepe@kuleuven.be](mailto:Liesbeth.depaepe@kuleuven.be)

[Hanne.vandermeerschen@kuleuven.be](mailto:Hanne.vandermeerschen@kuleuven.be)