

ESF

INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST



Europese Unie



Vlaanderen
is werk

Een beschrijving van de doelgroep van de Lokale Partnerschappen

Een illustratie met Persona's en Customer Journeys op
basis van de ESF-oproep Outreach & Activering

Juni 2023

Benjamin Schalembier

INHOUD

Managementsamenvatting	2
Executive summary	3
1 Inleiding	4
2 Aanpak	6
2.1 Aanpak persona's	6
2.2 Aanpak customer journeys	7
3 Persona's en Customer journeys	8
3.1 Persona 1: Youssef – de zoekende nieuwkomer	9
3.1.1 Customer Journey Mahsa	10
3.2 Persona 2: Rudy – de dolende eenzaat	12
3.2.1 Customer Journey Patrick	14
3.3 Persona 3: Roman – de onbeweeglijke plantrekker	16
3.3.1 Customer Journey Safiya	18
3.4 Persona 4: Alexander – de geïsoleerde introvert	20
3.4.1 Customer Journey Amin	22
3.5 Persona 5: Kevin – de impulsieve spijthebber	24
3.5.1 Customer Journey Diego	26
3.6 Persona 6: Esmerelda – de wanhopige meeloper	28
3.6.1 Customer Journey Samira	30
3.7 Persona 7: Dirk – de onbegrijpende helper	32
3.7.1 Customer Journey Stefaan	34
3.7.2 Customer Journey Abdul	36
3.8 Persona 8: Raihan – de onervaren avonturier	38
3.8.1 Customer Journey Youssra	40
3.9 Andere profielen	42
3.9.1 Customer Journey Marie	42
4 Welke profielen passen in de lokale partnerschappen?	44
5 Besluit.....	45

MANAGEMENTSAMENVATTING

Een belangrijke strategische uitdaging binnen het nieuwe ESF+ programma is de operationalisering van de prioriteit inzake sociale inclusie via de lokale partnerschappen voor kwetsbare groepen. Een centrale vraag hierbij is dan ook wat begrepen wordt met “kwetsbaar”. Voor welke werkzoekende of niet-beroepsactieve persoon is het zinvol om dergelijke lokale partnerschappen te organiseren? Om de partnerschappen hierbij te ondersteunen en om een duidelijk én concreet beeld te krijgen van de (diversiteit in de) beoogde doelgroep werd beslist om een aantal persona’s en customer journeys op te stellen. Met deze werd getracht om inzicht te bieden in de noden, ervaringen, doelen, uitdagingen van de personen die ondersteuning zouden kunnen krijgen. Deze persona’s en customer journeys worden opgesteld op basis van de huidige projecten in de oproep Outreach & Activering. Gegeven dat de lokale partnerschappen zich richten op dezelfde doelgroepen kunnen de persona’s en customer journeys die in dit rapport worden opgesteld ook gebruikt worden voor deze nieuwe oproep. Kenmerkend voor de doelgroepen van deze oproepen is dat ze geconfronteerd worden met een complexe problematiek.

In dit rapport wordt het resultaat van deze oefening weergegeven. Dit onderzoek verliep in twee fasen. In een eerste fase werden een aantal persona’s opgesteld. Een persona is een gedetailleerde beschrijving van een fictieve persoon die een representatieve gebruiker van een product of dienst vertegenwoordigt. Het doel van het creëren van persona’s is om een beter begrip te krijgen van de noden, wensen, ervaringen, doelen en uitdagingen van de gebruikers. De persona’s werden opgesteld op basis van input van eerstelijns werkers tijdens twee digitale workshops van twee uur. In totaal werden acht persona’s opgesteld. In de tweede fase werden interviews afgenomen om customer journeys op te stellen. Een customer journey, ook wel een klantenreis genoemd, is de “reis” die een gebruiker van een product of dienst aflegt voor, tijdens en na het gebruiken van een dienst of product. De interviews werden afgenomen bij dienstverleners en deelnemers. Er werden in totaal tien customer journeys in beeld gebracht.

De persona’s en customer journeys die in dit rapport worden opgesteld illustreren de grote diversiteit in begunstigden van de oproep Outreach en Activering. Op basis van deze persona’s en customer journeys kan heel wat inzicht worden gekregen in de begeleiding die mensen die geconfronteerd worden met complexe problematieken krijgen. Met behulp van de persona’s en customer journeys kan de eventuele dienstverlening worden beoordeeld op relevantie voor de verschillende profielen die aanwezig zijn binnen de oproep. De persona’s en customer journeys kunnen ook gebruikt worden door partners in de lokale partnerschappen om problemen te illustreren of andere drempels aan te kaarten bij de partners waar ze mee samenwerken of anderen die een impact kunnen hebben op de dienstverlening of de situatie van de doelgroep. Ook kunnen de persona’s gebruikt worden om in te schatten aan welke expertise het de partners in een partnerschap momenteel nog ontbreekt.

EXECUTIVE SUMMARY

An important strategic challenge within the new ESF+ program is the operationalization of the priority regarding social inclusion through local partnerships for vulnerable groups. A central question in this regard is what is understood by "vulnerable." For which job seeker or person that is not actively engaged on the labor market is it meaningful to organize such local partnerships? In order to support these partnerships and to gain a clear and concrete understanding of the (diversity within the) target group, it was decided to develop a number of personas and customer journeys. These were intended to provide insight into the needs, experiences, goals, and challenges of the individuals who could receive support. These personas and customer journeys are based on the current projects in the Outreach & Activation call. Given that the local partnerships are targeting the same target groups, the personas and customer journeys developed in this report can also be used for this new call. A characteristic of the target groups in these calls is that they face complex issues.

This report presents the result of this exercise. The research was conducted in two phases. In the first phase, a number of personas were developed. A persona is a detailed description of a fictional person who represents a typical user of a product or service. The purpose of creating personas is to gain a better understanding of the needs, desires, experiences, goals, and challenges of the users. The personas were created based on input from frontline workers during two two-hour digital workshops. In total, eight personas were developed. In the second phase, interviews were conducted to create customer journeys. A customer journey is the "journey" that a user of a product or service goes through before, during, and after using a service or product. The interviews were conducted with service providers and participants. In total, ten customer journeys were depicted.

The personas and customer journeys developed in this report illustrate the great diversity among the beneficiaries of the Outreach and Activation call. Based on these personas and customer journeys, valuable insights can be gained into the support provided to individuals facing complex issues. Using the personas and customer journeys, the relevance of potential services can be assessed for the various profiles present within the call. The personas and customer journeys can also be used by partners in local partnerships to illustrate issues or address other barriers with the partners they collaborate with or others who may impact the service provision or the situation of the target group. Additionally, the personas can be used to assess the expertise currently lacking among partners within a partnership.

1 INLEIDING

In 2024 worden door Europa WSE in gans Vlaanderen lokale partnerschappen opgezet om kwetsbare groepen met een complexe problematiek te ondersteunen. De partnerschappen zullen de doelgroep helpen om, vanuit hun context, gehoord/gezien te worden om binnen hun uitdagingen ten volle te participeren in de samenleving, inclusief maar niet uitsluitend, qua werk. Deze partnerschappen zullen minimaal bestaan uit VDAB en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw (VVSG), maar kunnen aangevuld worden met andere, lokale actoren. Om deze partnerschappen voor te bereiden werd het Capacity Building project opgezet dat loopt in 2022 en 2023¹. De partnerschappen richten zich op dezelfde doelgroepen die op dit moment ondersteund worden binnen de projecten in de oproep 'Outreach & Activering'². Ook in deze oproep richten de projecten zich op het begeleiden van verschillende kwetsbare groepen die behoren tot (niet-beroepsactieve) arbeidsreserves. De organisaties die intekenen op deze oproep hebben de vrijheid om zelf een methodiek voor te stellen om mensen te bereiken (het outreachend aspect) en te begeleiden in een geïntegreerd traject om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen (het activerend aspect). Projectindieners hadden ook de keuze om zich te richten op een specifieke doelgroep of regio. De doelgroepen van de projecten binnen Outreach & Activering lopen daardoor sterk uiteen. Er zijn projecten die zich richten op jongeren, (ex-)gedetineerden, nieuwkomers, Roma, vrouwen met een migratieachtergrond, leefloongerechtigden, alleenstaande moeders, mensen met een psychische kwetsbaarheid, mensen met een verslavingsproblematiek,... Kenmerkend voor de doelgroep is dat ze geconfronteerd worden met een complexe problematiek. In de oproepfiche van Capacity Building wordt aangegeven dat onder een "complexe problematiek" volgende elementen verstaan worden:

- De expliciete vraag die gesteld wordt door de doelgroep stemt niet noodzakelijkerwijze overeen met wat nodig is. Er is al herhaalde interactie nodig om de verschillende facetten van de (multi)problematiek te achterhalen;
- De aanpak moet rekening houden met en/of inspelen op de hele levenscontext (incl. de drempels die zich daarin situeren);
- Er wordt verwacht dat in het traject er vooruitgang geboekt wordt, maar dat regelmatige terugval reëel is;
- Er zijn grote verschillen wat betreft de noden en context wat ertoe noopt de juiste expertise rondom de persoon te verzamelen om op maat te werken

Een belangrijke strategische uitdaging binnen het nieuwe ESF+ programma is de operationalisering van de prioriteit inzake sociale inclusie via de lokale partnerschappen voor kwetsbare groepen. Een centrale vraag hierbij is dan ook wat begrepen wordt met "kwetsbaar". Voor welke werkzoekende of niet-beroepsactieve persoon is het zinvol om dergelijke lokale partnerschappen te organiseren? Om de partnerschappen hierbij te ondersteunen en om een duidelijk én concreet beeld te krijgen van de (diversiteit in de) beoogde doelgroep in Outreach & Activering, en dus ook de doelgroep voor de lokale partnerschappen, werd beslist om een aantal persona's en customer journeys op te stellen. Met deze werd getracht om inzicht te bieden in de noden, ervaringen, doelen en het gedrag van de doelgroep.

Dit onderzoek verliep in twee fasen. In een eerste fase werden, in samenspraak met dienstverleners, een aantal persona's opgesteld. In de tweede fase werden interviews afgenomen om customer journeys op te

¹ Zie <https://www.europawse.be/praktische-info/openstaande-oproepen/capacity-building-lokale-partnerschappen>

² Zie <https://www.europawse.be/praktische-info/openstaande-oproepen/oproep-outreach-activering> voor meer informatie over de oproep. Een korte beschrijving van de projecten kan ook worden geraadpleegd via de projectenkaart van Europa WSE op <https://www.europawse.be/praktische-info/projectenkaart-zoek-een-project>

stellen. In dit rapport wordt het resultaat van deze oefening weergegeven. Het belangrijkste doel van het opstellen van persona's was om een beter zicht te krijgen op de personen die binnen de oproep Outreach & Activering en de lokale partnerschappen ondersteund zouden kunnen worden. In totaal werden 8 persona's opgesteld die samen een beeld geven van de diversiteit aan uitdagingen en drempels waarmee deelnemers geconfronteerd worden. Niet elk van deze persona's zal in even intensieve mate begeleid worden binnen de lokale partnerschappen. Voor sommige personen zal het volstaan om door te verwijzen naar andere dienstverlening bij bv. VDAB of OCMW. De dienstverlening die binnen de lokale partnerschappen wordt aangeboden dient dan ook gezien te worden als complementair aan de dienstverlening die reeds voorhanden is. Personen die niet geconfronteerd worden met complexe problematieken vinden in het ideale geval onmiddellijk de weg naar deze dienstverlening, zonder tussenkomst van lokale partnerschappen. Personen die tussen de "mazen van het net" vallen kunnen via de lokale partnerschappen wel doorverwezen worden. Een gedetailleerdere beschrijving van de verschillende doelgroepen kan ook inzicht bieden in waarom een bepaalde aanpak in sommige gevallen wel werkt en in andere gevallen niet. Op basis hiervan kan ook worden afgeleid wat goed gaat, maar ook wat beter kan. Deze inzichten kunnen helpen om toekomstige dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de doelgroep(en). Daarnaast dienen deze persona's ook als startpunt voor het opstellen van customer journeys. Door een gevarieerd beeld te krijgen van de doelgroep kan ook in de customer journeys voldoende aandacht worden gegeven aan de diversiteit van de doelgroepen, zodat het resultaat ook representatiever is voor alle doelgroepen die bediend worden in de oproep. Met representativiteit wordt hier bedoeld dat de verschillende drempels waarmee personen zouden kunnen worden geconfronteerd worden ook aan bod komen in de customer journeys. Net zoals elke dienstverlener niet even vaak met elk persona in contact zal komen, zal echter ook niet elke drempel even vaak voorkomen. Hoe vaak bepaalde drempels voorkomen zal sterk samenhangen met de doelgroepen waarmee men werkt en de regio waarin men werkt. In de customer journeys wordt vertrokken vanuit de dienstverlening die werd gegeven in het kader van de oproep Outreach & Activering om het traject van deelnemers in kaart te brengen. De manier waarop de dienstverlening hierop zal inspelen in de lokale partnerschappen kunnen we op dit moment, omdat ze nog niet van start zijn gegaan, nog niet beschrijven op basis van cases. Wel bieden de customer journeys ook voor de partnerschappen inzicht in de drempels die deze personen ervaren en de uitdagingen waarvoor de dienstverlening een oplossing moet bieden.

Op basis van de customer journeys kan worden geïdentificeerd waar mensen momenteel tegenaan lopen. Het kan gaan over de hindernissen die mensen ervaren bij de zoektocht naar werk, maar kan ook breder gaan over de tegenslagen en succeservaringen die mensen kennen in hun leven en over hoe ze hiermee omgaan. Inzichten in de trajecten die mensen doorlopen is cruciaal om dienstverlening, die bedoeld is om deze mensen te begeleiden en ondersteunen, te optimaliseren. Met behulp van onder andere de customer journeys kan bovendien worden nagegaan in welke mate de huidige dienstverlening een antwoord biedt op de uitdagingen die door verschillende doelgroepen ervaren worden. Om ervoor te zorgen dat de customer journeys zoveel mogelijk ook de grote diversiteit binnen de oproep reflecteert worden deze customer journeys ook gekoppeld aan de persona's. Op die manier wordt getracht om de potentiële doelgroepen maximaal te omvatten met deze oefening en duidelijk te maken waar nog hiaten zitten. Andersom kunnen de customer journeys ook gebruikt worden om de persona's verder uit te diepen. Deze link tussen de persona's en customer journeys is, omwille van de complexiteit van de verhalen, vaak ook niet 1-op-1 te maken. Sommige customer journeys vertonen overeenkomsten met meerdere persona's omdat ze geconfronteerd worden met een andere combinatie van uitdagingen dan het persona waaronder ze zijn geplaatst. Het is echter niet de bedoeling om mensen te herleiden tot een van de persona's (en hen in "een hokje" te plaatsen) aangezien dit afbreuk zou doen aan het unieke van hun situatie. Deze persona's en customer journeys zijn vooral bedoeld om een indruk te geven van het speelveld van mogelijke uitdagingen waarmee de doelgroep geconfronteerd worden. Het kan de

partnerschappen dan ook helpen om na te gaan of ze op dit moment voldoende expertise in huis hebben om bepaalde problematieken aan te pakken.

2 AANPAK

2.1 AANPAK PERSONA'S

Een persona is een gedetailleerde beschrijving van een fictieve persoon die een representatieve gebruiker van een product of dienst vertegenwoordigt. In dit geval gaat het om personen die gebruik zouden kunnen maken van de dienstverlening in het kader van de oproep Outreach & Activering. Het doel van het creëren van persona's is om een beter begrip te krijgen van de noden, wensen, ervaringen, doelen en uitdagingen van de gebruikers van een product of dienst. De persona's die werden opgemaakt in het kader van dit rapport werden opgesteld op basis van input van eerstelijns werkers tijdens twee digitale workshops van twee uur. Via een brede oproep in mei 2020 werd gepeild naar de interesse van organisaties om deel te nemen aan de workshops. Om de interactie te stimuleren werd ervoor gekozen om het aantal deelnemers te beperken tot 10. Hierdoor zou er ook voldoende tijd voor elke deelnemer om zijn ervaringen te delen en eventuele vragen te stellen. Door het afhaken van één ingeschreven organisatie waren er uiteindelijk 9 deelnemers.

De eerste workshop vond plaats op 2 juni 2020. Tijdens deze workshop werd samen met de dienstverleners gebrainstormd over wat gelijkenissen en verschillen zijn tussen hun cliënten. Er werd nagedacht over de dimensies bij hun cliënten die relevant zijn voor de dienstverlening, maar waarop ze toch vaak grote verschillen zien. Er werden op voorhand, op basis van andere studies, ook heel wat potentiële relevante dimensies opgesteld die werden afgetoetst bij de deelnemers. Bij wijze van voorbeeld, werden er ook een aantal persona's toegelicht die eerder, voor een specifiek project binnen deze oproep, werden opgesteld. Aan de deelnemers werd ook gevraagd om deze persona's, tijdens de sessie, kritisch te benaderen en te bediscussieren. Op het einde van de sessie werd ook aan de deelnemers gevraagd om te reflecteren over hun doelgroep en om zelf minstens één persona te creëren die verschillend was van de persona's die werden voorgesteld. Die persona's werden dan doorgestuurd voor de volgende workshop en werden door de evaluator en oproepbeheerders geclusterd. Een aantal deelnemers creëerden meerdere persona's.

De tweede workshop vond plaats op 16 juni 2020. In deze workshop werden de verschillende persona's, die de deelnemers zelf hadden opgemaakt, overlopen en besproken. Er werden gelijkenissen en verschillen tussen de persona's geïdentificeerd. Nadat de persona's besproken werden, werd gevraagd aan de deelnemers om de drie cliënten die ze het meest recent hadden gesproken te vergelijken met zes persona's die ontworpen werden door de evaluator en de oproepbeheerders op basis van de ingestuurde persona's. Deelnemers konden aangeven in welke mate ze de meest opvallende persoonlijkheidskenmerken van hun cliënten en de uitdagingen die ze ervaren, weerspiegeld zien in de persona's. Daarnaast konden ze dezelfde oefening ook doen voor andere cliënten die ze hadden. Er werd hen ook gevraagd of er nog andere personen waren voor wie ze weinig overeenkomsten zagen met de huidige persona's. Tot slot werd samen met de deelnemers nog gereflecteerd over de persona's en hoe deze zouden kunnen gebruikt worden binnen de dienstverlening. Op basis van de feedback van deelnemers werd beslist om de persona's verder aan te passen en het aantal persona's uit te breiden. Naar aanleiding van de interviews die werden afgenomen om de customer journeys in kaart te brengen werd beslist om de persona's nog licht aan te passen. Uiteindelijk werd geëindigd met acht persona's.

2.2 AANPAK CUSTOMER JOURNEYS

Een customer journey, ook wel een klantenreis of soms een user journey genoemd, is de “reis” die een gebruiker van een product of dienst aflegt voor, tijdens en na het gebruiken van een dienst of product. Het biedt inzicht in de verschillende fasen die iemand doormaakt bij het gebruiken van een dienst en op welke manier de verschillende fasen ervaren worden. In die zin geven deze doorgaans een chronologisch verslag van de beleving van de dienstverlening. Om concrete cases te selecteren voor dit rapport werd vertrokken van verhalen die verzameld werden door het lerend netwerk Activate Together dat de projecten binnen de oproep ondersteunt. Zij verzamelden eind 2021 een zestigtal verhalen die al een eerste indruk geven van het parcours dat deelnemers doorlopen. Een bespreking van deze verhalen en de lessen die hieruit werden getrokken is te vinden in het eindrapport van het lerend netwerk³. Op basis van deze verzameling aan verhalen werd een selectie gemaakt van cases die zouden kunnen dienen voor de opmaak van de customer journeys. Hierbij werd getracht om enerzijds zo rijk mogelijke cases te selecteren, maar anderzijds ook om een zo groot mogelijke diversiteit in cases te bereiken. Bij het selecteren van de cases was het niet expliciet de bedoeling om representatief te zijn voor de volledige populatie van deelnemers, al werd wel getracht om deze te koppelen aan de persona's zodat er voldoende variatie in de cases zou zijn. Na selectie van een aantal cases werd contact opgenomen met de begeleidende caseworker die de cases had aangeleverd. Er werd telkens ook gepolst of de client zelf ook beschikbaar was voor een interview. De customer journeys werden vervolgens in kaart gebracht op basis van interviews met ofwel caseworkers ofwel met deelnemers zelf in de eerste helft van 2022. De interviews met deelnemers gingen steeds face-to-face door. De interviews met caseworkers gingen digitaal door. Tijdens deze interviews waren doorgaans twee interviewers aanwezig. Belangrijk is om voor ogen te houden dat we voor het selecteren van deze cases ook deels afhankelijk zijn van de cases die worden aangedragen vanuit de projecten. Het is dus niet uit te sluiten dat deze cases een positiever of negatiever beeld geven van wat er in de praktijk doorgaans met deelnemers in projecten gebeurt. Uiteindelijk konden in deze interviewronde voor twee persona's geen interviews worden uitgevoerd die konden leiden tot customer journeys die onder deze pasten. Om volledig te zijn werd voor deze twee persona's telkens toch een customer journey aangemaakt op basis van andere informatie. In het ene geval was dit op basis van input van een caseworker buiten een interview dat speciaal gericht was op deze ene persoon, in het andere geval werd deze opgesteld door informatie over verschillende cases te combineren. Er worden telkens fictieve namen gebruikt.

³ <https://www.vlaanderen.be/publicaties/activate-together-lessen-en-aanbevelingen-uit-het-lerend-netwerk>

3 PERSONA'S EN CUSTOMER JOURNEYS

De persona's worden telkens eerst weergegeven, gevolgd door een of meerdere customer journeys die bij deze persona horen. In totaal zijn er 8 zeer uiteenlopende persona's. Één van de customer journeys paste moeilijk onder een van de persona's. Daarom werd gekozen om deze apart op te nemen onder "andere profielen". Dit werd ook gedaan om te illustreren dat deze oefening niet exhaustief is. De persona's kunnen onmogelijk alle mogelijke persoonskenmerken omvatten en de customer journeys die hier worden toegelicht kunnen niet alle mogelijke obstakels weergeven die de deelnemers tegenkomen. Ze kunnen wel inzicht bieden in de diversiteit van de deelnemers en enkele vaak voorkomende hindernissen. Bij elke persona werd ook besproken of deze wel of niet door de lokale partnerschappen zou kunnen worden begeleid. Er worden telkens zowel argumenten besproken om ze wel op te nemen als argumenten om ze niet op te nemen. Daarnaast wordt bij de persona's ook een niet-exhaustieve olijsting gemaakt van andere dienstverlening waarvan de persona gebruik zou kunnen maken.

Hoe de customer journeys lezen?

De customer journeys werden opgevat als een tijdslijn waarbij de positieve ervaringen in het groene gedeelte werden weergegeven, de neutrale ervaringen in het witte gedeelte en de negatieve ervaringen in het rode gedeelte. De lichtblauwe stippellijn geeft de evolutie van de subjectieve ervaring van de persoon doorheen het traject aan. Onderaan wordt telkens het jaartal gegeven waarin de gebeurtenis plaatsvond. Er werd getracht om deze customer journeys op een systematische manier aan te pakken en in te delen in een aantal fases die in elk traject voorkomen. Dit is een theoretische oefening gegeven dat er in de praktijk per definitie geen standaardtraject doorlopen wordt. Wel zijn er een aantal fases die in elk traject min of meer voorkomen. Deze fases zijn

- Voorgeschiedenis
- Start begeleidingsnood
- Voortraject
- Contact met organisatie
- Begeleiding binnen ESF-project
- Einde traject en na traject

3.1 PERSONA 1: YOUSSEF – DE ZOEKENDE NIEUWKOMER



Youssef

Context

Youssef is 17 jaar en is naar België gevlucht. Hij ontvangt een leefloon van het OCMW. Hij verblijft op een appartement in de stad. Hij kookt, wast en doet zelf de boodschappen. Elke twee weken komt er iemand van de thuisbegeleiding om te zien hoe het gaat. In de vakantieperiodes werkt hij, daarnaast gaat hij naar school. Daarvoor ging hij naar OKAN. Hij is een goede leerling en zijn Nederlands is goed.

Binnenkort komt zijn familie naar België en hij heeft veel stress hiervoor. Soms helpt hij hen met betalingen. De papieren die hij krijgt, zijn niet altijd even duidelijk. Hiervoor komt hij naar het OCMW.

Quote

“Goeiemiddag meneer/mevrouw”

Hij is op zoek naar een woning voor zijn familie en dit vergt veel tijd/energie.

Dimensie

Slurpt energie op	Energiebeslag Familie	Geeft energie
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding	Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk	Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring	Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit	Eigen vervoer
Acute, precaire situatie	Urgentie	Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie	Mentale gezondheid	Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal	Taalvaardigheid	Kan vlot communiceren in het Nederlands
Fysieke beperking	Fysieke gezondheid	Goede gezondheid
Strikte beleving	Culturele beleving	Vrije beleving
Oppositieel	Vertrouwen in instituties	Zeer meegaand
Doelloos	Beeld van de toekomst	Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Diploma halen / werk vinden
- Eigen huis/appartement voor familie
- Voldoen aan de afspraken

Noden

- Hulp krijgen van anderen
- Vertrouwenspersoon

Wat geeft energie?

- Familie die overkomt
- Werken, school
- Vrienden

Wat kost energie?

- Woning zoeken voor familie
- Afspraken met diensten
- Papierwerk

Wat kenmerkt Youssef?

Youssef is iemand die het, ondanks zijn moeilijke situatie, vrij goed doet. Hij slaagt erin om school te combineren met werken in de vakanties en regelt daarnaast ook nog zijn huishouden. Youssef komt afspraken na, maakt gebruik van relevante dienstverlening en heeft duidelijke doelen om naartoe te werken. Hij is vooral heel erg “zoekende” in een nieuwe omgeving, maar slaagt er ook steeds beter in om zijn weg te vinden in het systeem. Met hulp kan hij stappen vooruit zetten.

Youssef zit echter in een zeer kwetsbare positie. Hij moet op jonge leeftijd al veel verantwoordelijkheid opnemen. Dit zorgt voor heel wat stress en heeft ook een impact op zijn mentale gezondheid. Hij heeft nu al het gevoel dat hij tegen zijn limieten aan botst en heeft schrik dat, als zijn familie overkomt, dit nog erger zal worden. Youssef maakt zich zorgen dat hij er in de toekomst niet meer in zal slagen om alles te combineren.

Hoort Youssef thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

Youssef zit in een vrij kwetsbare situatie en een goede begeleiding kan belangrijk zijn om te vermijden dat het hem teveel wordt.

Hij en zijn familie zullen in de toekomst wellicht ook nog andere hulp nodig hebben. Binnen de begeleiding zou ook aandacht kunnen zijn voor de familie van Youssef.

Niet omdat

Youssef het ondanks de omstandigheden eigenlijk best goed doet. Hij is een goede leerling, heeft een inkomen (leefloon) en slaagt er ook in om een vakantiejob te vinden.

Veel van zijn hulpvragen tijdelijk (bv. het vinden van een woning) en vrij duidelijk (bv. de ondersteuning bij administratie) zijn. Hiervoor zou hij een beroep moeten kunnen doen op de reguliere dienstverlening van het OCMW.

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- Reguliere OCMW dienstverlening
- Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI) waardoor Youssef een leefloon kan combineren met studeren
- Hulp bij sollicitaties
- Opleidingen Nederlands (NT2)
- VDAB kan toeleiden naar een activeringstraject (werk- en zorgtraject) wanneer Youssef geen student meer is.
- ...

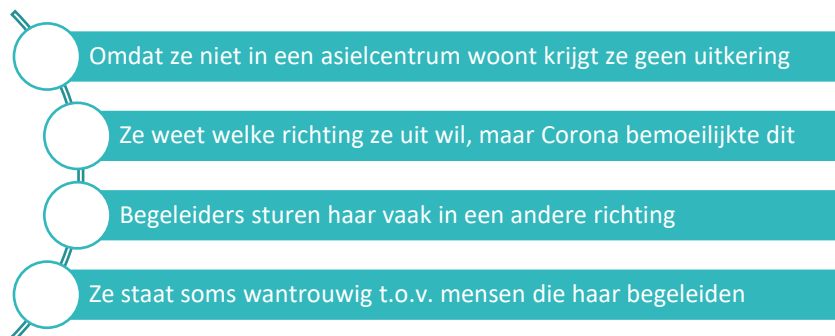
3.1.1 Customer Journey Mahsa

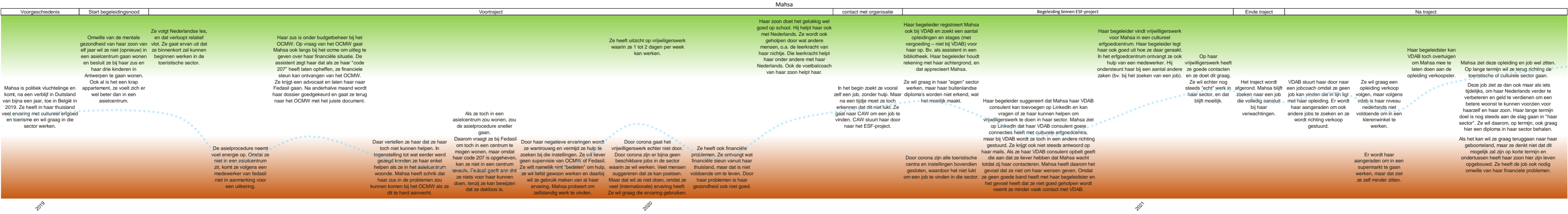
Het verhaal van Mahsa vertoont overeenkomsten met het persona van Youssef. We brachten haar verhaal in kaart op basis van een gesprek met haar. Mahsa is politiek vluchteling en komt toe in België in augustus 2019. Daarvoor heeft ze bijna een jaar in een asielcentrum in Duitsland gewoond met haar zoon van 10 jaar. Die heeft het moeilijk gehad omdat ze omwille van politieke redenen even hebben moeten onderduiken. Mahsa haar zus woont in Antwerpen met haar drie kinderen. Omwille van de mentale gezondheid van haar zoon gaat ze in België bij haar zus wonen en niet in een asielcentrum.

In het verleden behaalde ze zowel een bachelor- als masterdiploma in Iran. In haar land van herkomst bouwde Mahsa een carrière uit als adviseur bij het Iraans ministerie van Erfgoed, waar ze zeer trots op is. Ze heeft in haar thuisland veel ervaring met cultureel erfgoed en toerisme en wil graag in die sector werken. Ook al beschikt Mahsa over heel wat competenties, toch blijkt haar jobdoel op korte termijn moeilijk haalbaar te zijn. De vacatures die ze zelf interessant vindt, zijn steeds van bachelor- of masterniveau, terwijl haar diploma's (nog) niet erkend zijn in Vlaanderen. Ook haar taalniveau Nederlands is voor veel jobs nog onvoldoende. De asielprocedure vergt ook veel energie en bemoeilijkt het vinden van een vaste job. Door de gebrekkige communicatie tussen verschillende instanties die Mahsa begeleiden lopen er ook verschillende zaken fout. Mahsa bevindt zich na meer dan 2 jaar nog steeds in de asielprocedure en heeft een oranje kaart met toestemming tot arbeid. Ze heeft geen inkomen.

Dankzij de begeleiding kan ze wel starten met vrijwilligerswerk in een cultureel erfgoedcentrum. Op die manier kan ze toch bezig zijn met de materie waar ze in de toekomst ook rond zou willen werken. Ze kan er ook een sociaal netwerk uitbouwen. Omdat het lang duurt vooraleer er iets concreet uit de bus komt gaat Mahsa akkoord om een opleiding verkoopster te volgen zodat ze, tijdelijk, ook ergens anders kan gaan werken en een inkomen kan verwerven.

Volgende zaken vallen op bij Mahsa





3.2 PERSONA 2: RUDY – DE DOLENDE EENZAAT



Rudy

Context

Rudy is 46 jaar en dakloos. Hij leeft grotendeels op straat maar kan af en toe gebruik maken van de winteropvang. Zijn vrouw is van hem weg gegaan en heeft ondertussen een nieuwe relatie. Samen hadden ze een café maar dat heeft Rudy wegens financiële problemen moeten opgeven. Hij heeft 2 dochters die geen contact meer met hem willen. Rudy is verslaafd aan alcohol.

Rudy ziet het nut van het leven niet meer en leeft van dag tot dag. Hij kampt met een zware depressie. Hij had een OCMW-leefloon maar wegens het niet naleven van de afspraken is hij als sanctie geschrapt. Hij heeft wel een referentieadres op het OCMW.

Quote

"Ik leef van dag tot dag."

Rudy heeft weinig hygiëne en oogt onverzorgd. Hij beschikt niet over een gsm waardoor hij veel afspraken misloopt. Hij ziet werken als een laatste strohalm om zijn leven om te keren.

Dimensie

	Energiebeslag Familie	Geeft energie
Slurpt energie op	<div style="width: 20%; background-color: red;"></div>	
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding	Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk	Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring	Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit	Eigen vervoer
Acute, precaire situatie	Urgentie	Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie	Mentale gezondheid	Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal	Taalvaardigheid	Kan vlot communiceren in het Nederlands
Fysieke beperking	Fysieke gezondheid	Goede gezondheid
Strikte beleving	Culturele beleving	Vrije beleving
Oppositieel	Vertrouwen in instituties	Zeer meegaand
Doelloos	Beeld van de toekomst	Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Ik wil graag een job en een huis
- Contact met de 2 dochters
- Leven en niet overleven

Noden

- Een gsm
- Een huis
- Een job
- Sociaal contact

Wat geeft energie?

- Zijn hond
- Gesprekken waarin hij zijn hart kan luchten

Wat kost energie?

- Zoektocht naar eten

Wat kenmerkt Rudy?

Het is moeilijk om iets op te sommen dat momenteel goed gaat bij Rudy. Hij had ooit een goed leven, maar door tegenslagen (faillissement en scheiding) is hij veel kwijtgeraakt en daar is hij nog niet van hersteld. Hij wil graag terug een stabiel leven, maar het lukt hem niet om bepaalde gedragsveranderingen langdurig vol te houden. Doordat Rudy moet overleven leeft hij van dag tot dag en neemt hij ook beslissingen die op lange termijn niet altijd tot beterschap leiden. Om zijn zorgen te vergeten neemt Rudy vaak zijn toevlucht tot alcohol wat op zijn beurt de oorzaak is van heel wat van Rudy's problemen.

Zijn familie heeft hem in het verleden regelmatig financieel gesteund, maar omdat ze het gevoel hebben dat ze hierdoor enkel bijdragen aan zijn alcoholverslaving zijn ze hiermee gestopt. Zijn familie wil liefst ook zo weinig mogelijk contact met hem.

Hoort Rudy thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

Rudy wordt duidelijk geconfronteerd met een complexe problematiek. Hij heeft geen inkomen, huisvesting of een sociaal netwerk. Enkel deze concrete problemen oplossen is wellicht niet voldoende voor Rudy om duurzaam aan de slag te kunnen gaan. Hij moet ook werken aan zijn verslavingsproblematiek en zijn mentale problemen als hij niet opnieuw wil hervallen.

Als dit is aangepakt zal ook nog moeten worden gewerkt aan zijn arbeidsattitude, hygiëne, sollicitatievaardigheden,....

Al deze uitdagingen vragen om een andere aanpak en andere expertise die niet door 1 organisatie kunnen worden opgenomen. Binnen een lokaal partnerschap kunnen deze op elkaar afgestemd worden.

Niet omdat

/

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- OCMW start arbeidsmatige activiteiten in het kader van het welzijns- en gezondheidsbeleid (AMA Welzijn) op.
- Psychiatrische begeleiding
- Hulp bij regelen huisvesting
- Hulp met verslavingsproblematiek (bv. De Sleutel)
- ...

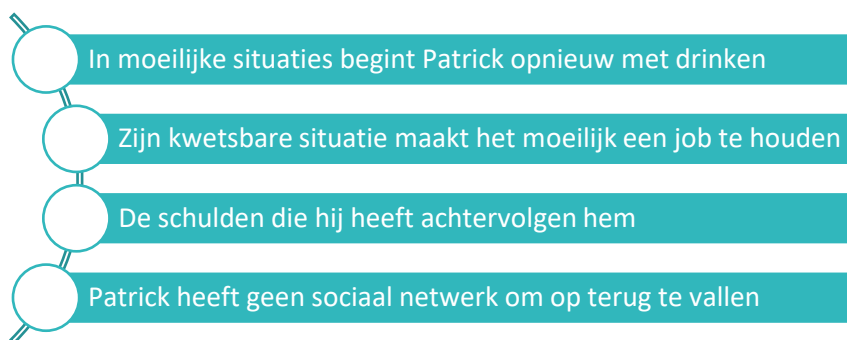
3.2.1 Customer Journey Patrick

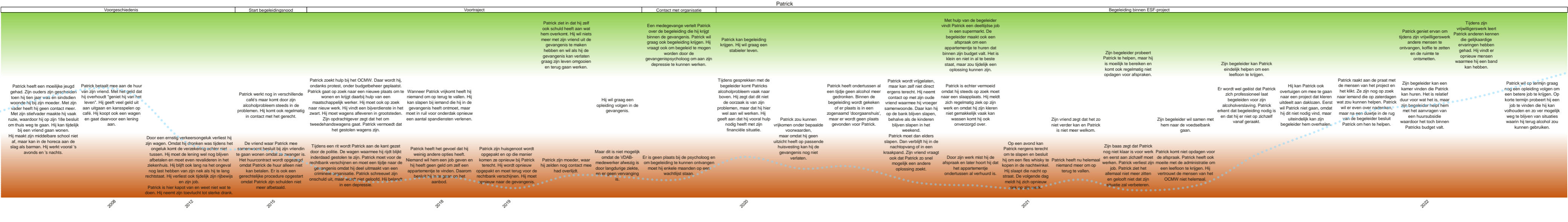
Het verhaal van Patrick vertoont een aantal overeenkomsten met het persona Rudy. Beiden hebben problemen met een stabiele huisvesting en hebben een verslavingsproblematiek. We maakten deze customer journey op basis van een gesprek dat we hadden met een begeleider van een van de projecten in de oproep. In tegenstelling tot de meeste andere customer journeys is deze journey niet gebaseerd op het verhaal van één persoon, maar op een combinatie van verschillende personen. Het bevat dus fragmenten van verschillende personen.

Patrick komt uit een moeilijke thuissituatie en besluit om snel op zijn eigen benen te gaan staan. Hij kan aan de slag in de horeca en geeft het merendeel van het geld dat hij verdient opnieuw uit in het uitgaansleven. Hij leeft van dag tot dag en woont samen met een vriend. Hij ontwikkelt een alcoholprobleem en op verschillende momenten komt hij in contact met het gerecht. Wanneer hij zijn job verliest komt Patrick terecht in een meer kwetsbare situatie. De schulden die hij heeft opgelopen achtervolgen hem. Om wat geld bij te verdienen vervoert hij wagens, die later gestolen blijken te zijn, waardoor hij in de gevangenis belandt.

Als hij vrijkomt heeft hij niemand om volledig op terug te vallen. Hierdoor slaapt hij een aantal nachten op straat. Patrick probeert te werken, maar houdt dit niet vol. Door zijn problemen belandt Patrick ook in een depressie. Bij tegenslagen begint hij opnieuw met drinken. Uiteindelijk slaagt hij er door de begeleiding in om zijn leefloon in orde te brengen en een klein appartementje te huren. Hij pakt ook zijn alcoholverslaving aan. Tijdens de begeleiding wordt er ook ingezet op het opnieuw leren vertrouwen van hulpverleners.

Volgende zaken vallen op bij Patrick





Voorgeschiedenis

Start begeleidingsnood

Voortraject

Contact met organisatie

Patrick

Begeleiding binnen ESF-project

Patrick heeft een moeilijke jeugd gehad. Zijn ouders zijn gescheiden toen hij tien jaar was en sindsdien woont hij bij zijn moeder. Met zijn vader heeft hij geen contact meer. Met zijn stiefvader maakte hij vaak ruzie, waardoor hij op zijn 18e besluit om thuis weg te gaan. Hij kan tijdelijk bij een vriend gaan wonen.

Patrick betaalt mee aan de huur van zijn vriend. Met het geld dat hij overhoudt "geniet hij van het leven". Hij geeft veel geld uit aan uitgaan en kansspelen op café. Hij koopt ook een wagen en gaat daarvoor een lening aan.

Patrick werkt nog in verschillende cafés maar komt door zijn alcoholprobleem steeds in de problemen. Hij komt ook regelmatig in contact met het gerecht.

Patrick zoekt hulp bij het OCMW. Daar wordt hij, ondanks protest, onder budgetbeheer geplaatst. Patrick gaat op zoek naar een nieuwe plaats om te wonen en krijgt daarbij hulp van een maatschappelijk werker. Hij moet ook op zoek naar nieuw werk. Hij vindt een bijverdienste in het zwart. Hij moet wagens afleveren in grootsteden. Zijn opdrachtgever zegt dat het om tweedehandswagens gaat. Patrick vermoedt dat het gestolen wagens zijn.

Wanneer Patrick vrijkomt heeft hij niemand om op terug te vallen. Hij kan slapen bij iemand die hij in de gevangenis heeft ontmoet, maar moet in ruil voor onderdak opnieuw een aantal spandiensten verlenen.

Hij wil graag een opleiding volgen in de gevangenis.

Een medegevangene vertelt Patrick over de begeleiding die hij krijgt binnen de gevangenis. Patrick wil graag ook begeleiding krijgen. Hij vraagt ook om begeleid te mogen worden door de gevangenispsycholoog om aan zijn depressie te kunnen werken.

Patrick kan begeleiding krijgen. Hij wil graag een stabielere leven.

Tijdens gesprekken met de begeleider komt Patrick's alcoholprobleem vaak naar boven. Hij zegt dat dit niet de oorzaak is van zijn problemen, maar dat hij hier wel aan wil werken. Hij geeft aan dat hij vooral hulp nodig heeft met zijn financiële situatie.

Patrick zou kunnen vrijkomen onder bepaalde voorwaarden, maar omdat hij geen uitzicht heeft op passende huisvesting kan hij de gevangenis nog niet verlaten.

Patrick heeft ondertussen al een tijdje geen alcohol meer gedronken. Binnen de begeleiding wordt gekeken of er plaats is in een zogenaamd 'doorgaanshuis', maar er wordt geen plaats gevonden voor Patrick.

Patrick wordt vrijgelaten, maar kan zelf niet direct ergens terecht. Hij neemt contact op met zijn oude vriend waarmee hij vroeger samenwoonde. Daar kan hij op de bank blijven slapen, behalve als de kinderen blijven slapen in het weekend.

Patrick is echter vermoeid omdat hij steeds op zoek moet naar een slaapplek. Hij meldt zich regelmatig ziek op zijn werk en omdat hij zijn kleren niet gemakkelijk vaak kan wassen komt hij ook onverzorgd over.

Zijn vriend zegt dat het zo niet verder kan en Patrick is niet meer welkom.

Op een avond kan Patrick nergens terecht om te slapen en besluit hij om een fles whisky te kopen in de nachtwinkel. Hij slaapt die nacht op straat. De volgende dag meldt hij zich opnieuw ziek op zijn werk.

Patrick is echter vermoeid omdat hij steeds op zoek moet naar een slaapplek. Hij meldt zich regelmatig ziek op zijn werk en omdat hij zijn kleren niet gemakkelijk vaak kan wassen komt hij ook onverzorgd over.

Zijn vriend zegt dat het zo niet verder kan en Patrick is niet meer welkom.

Patrick wil op termijn graag nog een opleiding volgen om een betere job te krijgen. Op korte termijn probeert hij een job te vinden die hij kan volhouden en zo ver mogelijk weg te blijven van situaties waarin hij terug alcohol zou kunnen gebruiken.

2008

2012

2015

2018

2019

2020

2021

2022

3.3 PERSONA 3: ROMAN – DE ONBEWEEGLIJKE PLANTREKKER



ROMAN

Context

Roman is een 43-jarige man die 10 jaar geleden vanuit Kosovo naar België kwam. Hij volgde daar de lagere school en werkte er in de mijnen. Hij heeft er ernstige rugklachten en astma ontwikkeld waarvoor hij medicatie krijgt. Via de lokale Kosovaarse gemeenschap in België, doet hij regelmatig klussen in het zwart.

Hij ontvangt een leefloon en mag in België blijven, maar moet werk zoeken. Hij kan met de auto rijden, maar momenteel heeft hij geen geldig rijbewijs of auto. Zijn moedertalen zijn Albanees en Servisch. Zijn Nederlands is 1.1. Hij maakte tot nu toe geen werk van het regulariseren van zijn rijbewijs en het verbeteren van zijn taalvaardigheden.

Zijn familiale situatie is niet helemaal duidelijk. Er zijn 4 kinderen. Ze komen vaak in contact met de politie.

Quote

“Dat zal niet gaan denk ik.”

Dimensie

Slurpt energie op	Energiebeslag Familie				Geeft energie
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding				Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk				Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring				Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit				Eigen vervoer
Acute, precaire situatie	Urgentie				Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie	Mentale gezondheid				Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal	Taalvaardigheid				Kan vlot communiceren in het Nederlands
Ernstige fysieke beperking	Fysieke gezondheid				Goede gezondheid
Strikte beleving	Culturele beleving				Vrije beleving
Oppositieel	Vertrouwen in instituties				Zeer meegaand
Doelloos	Beeld van de toekomst				Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Nu wil ik in de kringwinkel werken.
- Op lange termijn wil ik taxichauffeur worden.

Noden

- Ik wil terug een rijbewijs hebben.
- Ik wil een appartement zonder vocht en schimmel.

Wat geeft energie?

- Muziek.
- Voetballen.
- Samen zijn met mijn familie.

Wat kost energie?

- Vanalles 'moeten'. Verschillende afspraken vind ik moeilijk.
- Telkens te horen dat mijn Nederlands niet goed is.
- Regelmatig ruzie met de burens.

Wat kenmerkt Roman?

Bij Roman is nog heel wat onduidelijkheid over zijn specifieke omstandigheden omdat hij vaak niet het achterste van zijn tong laat zien. Hij komt wel opdagen voor afspraken, maar geeft soms de indruk dat hij niet geholpen wil worden. Als gevraagd wordt aan Roman om bepaalde zaken te regelen gebeurt dit vaak niet omdat hij er geen tijd voor had of het uit het oog verloren was. Hij geeft ook regelmatig aan dat de dienstverlening bij andere organisaties niet goed geregeld is en hij daardoor niet alles kan doen wat hij zou moeten doen.

Omwille van zijn gezondheidsproblemen zijn er wellicht nog heel wat steunmaatregelen waar Roman gebruik van zou kunnen maken. Tot nu toe maakte hij echter geen werk van het bekijken van de verschillende opties die hij heeft.

Hoort Roman thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

Roman geconfronteerd wordt met heel wat verschillende problemen: hij heeft een beperkte kennis Nederlands, hij heeft gezondheids-problemen, hij heeft geen diploma, zijn kinderen komen vaak in aanraking met de politie, ...

Er is nog veel onduidelijkheid over de situatie van Roman en hij wordt door verschillende personen begeleid. Elke begeleider heeft een stukje van de puzzel. In een partnerschap zou een beter zicht kunnen worden gekregen op de volledige problematiek en zou de begeleiding onderling beter kunnen worden afgestemd.

Binnen de begeleiding zou ook aandacht kunnen zijn voor de thuissituatie van Roman.

Niet omdat

Mogelijks is het voldoende dat één organisatie alle nodige dienstverlening aanbiedt. OCMW zou een GPMI kunnen afsluiten met afspraken over het behalen van zijn rijbewijs en Nederlandse taallessen. Er kan worden doorverwezen naar VDAB voor begeleiding naar de arbeidsmarkt.

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- Bij het OCMW een GPMI waardoor Roman een leefloon kan ontvangen gecombineerd met voorwaarden om rijbewijs te halen en Nederlandse lessen te volgen
- Ondersteuning op het vlak van taal: Conversatietafels - Huis van het Nederlands – Nederlandse lessen
- Ondersteuning bij het regulariseren van zijn rijbewijs
- Ondersteuning door VDAB waar eventueel na indicering kan worden toegeleid naar individueel of collectief maatwerk. Mogelijks kan AMA Sociale Economie of wijk-werken ook een optie zijn.
- ...

3.3.1 Customer Journey Safiya

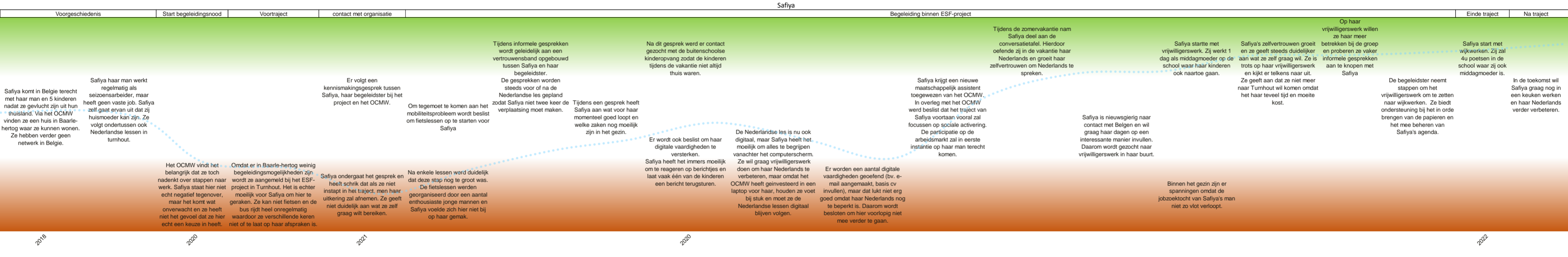
Het verhaal van Safiya vertoont een aantal overeenkomsten met het persona Roman, maar ook heel wat verschillen. Vooral de moeizame zoektocht naar werk, het Nederlands als belemmerende factor en de beperkte mobiliteit zijn raakpunten. In tegenstelling tot Roman lijkt Safiya een positievere arbeidshouding te hebben en wordt ze minder beperkt door een slechte gezondheid. Safiya sluit ook aan bij het persona Esmerelda, dat verder wordt toegelicht. We brachten haar customer journey in kaart op basis van een gesprek met haar begeleider.

Safiya is een vrouw die samen met haar man en 5 kinderen naar België gevlucht is. Ze zijn, toevallig, in een kleine gemeente terechtgekomen waar ze niemand kennen en er ook weinig begeleidingsmogelijkheden zijn. Ze was eerst van plan om huismoeder te worden en voor haar kinderen te zorgen, maar het OCMW moedigt haar toch aan om enkele stappen te zetten richting werk. Haar man wou wel direct werken, maar de zoektocht loopt voor hem ook niet zo vlot, waardoor het gezin het financieel niet makkelijk heeft.

De zoektocht naar werk is niet gemakkelijk omdat Safiya voor verre verplaatsingen sterk afhankelijk is van het openbaar vervoer en haar Nederlands ook niet zo goed is. Door de begeleiding slaagt ze er wel in om buitenschoolse kinderopvang te vinden. Na verloop van tijd wordt de doelstelling van werk veranderd naar sociale activering of participatie. Hierdoor kan ze meer activiteiten uitvoeren die haar helpen bij het leren van Nederlands en een stap dichterbij te zetten naar de arbeidsmarkt. Zo kan ze met de hulp van haar begeleider ook starten met vrijwilligerswerk op de school van haar kinderen. Hierdoor groeit Safiya en kan ze uiteindelijk de overstap maken naar wijkwerken.

Volgende zaken vallen op bij Safiya





3.4 PERSONA 4: ALEXANDER – DE GEÏSOLEERDE INTROVERT



Alexander

Context

Alexander is 19 jaar en woont al maanden op zijn kamer. Hij komt niet buiten of enkel wanneer het hoogstnodig is. Hij kan op deze manier leven omdat hij zelf eten neemt wanneer hij wil of als het klaargemaakt is, om zich vervolgens opnieuw terug te trekken op zijn kamer.

Op zijn 18^e is hij gestopt met school, voordat hij zijn diploma had behaald, omdat hij het gevoel had dat hij niet meer mee kon. Hij vult zijn nachten met gamen met vrienden die hij via het internet heeft leren kennen. Verder heeft Alexander niet echt een netwerk.

Quote

“Mijn gezin heeft het moeilijk met de manier waarop ik leef, maar zelf vind ik het oké.”

Zijn gezin zou hem liefst wat nuttig zien doen met zijn tijd, al weten zij niet waar te beginnen. Ze proberen allerlei zaken om hem te motiveren, maar zonder succes. Hij krijgt op dit moment geen uitkering, heeft geen traject bij VDAB lopen en er loopt geen enkele andere begeleiding.

Dimensie

Slurpt energie op	Energiebeslag Familie				Geeft energie
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding				Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk				Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring				Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit				Eigen vervoer
Acute, precaire situatie	Urgentie				Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie	Mentale gezondheid				Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal	Taalvaardigheid				Kan vlot communiceren in het Nederlands
Fysieke beperking	Fysieke gezondheid				Goede gezondheid
Strikte beleving	Culturele beleving				Vrije beleving
Oppositieel	Vertrouwen in instituties				Zeer meegaand
Doelloos	Beeld van de toekomst				Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Meer zelfvertrouwen
- Een betere relatie met zijn ouders

Noden

- Mentale steun

Wat geeft energie?

- Gamen met zijn clan
- Contact met zijn vrienden online

Wat kost energie?

- Vanalles ‘moeten’
- Ruzies met ouders

Wat kenmerkt Alexander?

Alexander heeft zich grotendeels teruggetrokken uit de maatschappij. Hij vult zijn tijd met gamen en heeft daarnaast weinig andere bezigheden. Hij is een goeie illustratie van het *hikikomori*-fenomeen dat komt overgewaaid uit Japan en ook in Vlaanderen steeds vaker voorkomt.

Alexander trekt zich terug omdat hij het gevoel heeft dat hij de prestatiedruk in de samenleving niet aankan. In het verleden heeft hij enkele negatieve schoolervaringen gehad die hem het gevoel gaven dat hij minder kon dan anderen. Omdat hij nog thuis woont is er ook weinig druk om naar buiten te gaan.

Hoort Alexander thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

Het momenteel heel moeilijk is om Alexander te bereiken. De lokale partnerschappen kunnen soms dichterbij de deelnemer staan dan traditionele dienstverlening.

Er is geen duidelijke aanleiding voor zijn gedrag en dus ook geen eenvoudige oplossing. Naast psychologische begeleiding zal zeker ook nog moeten gewerkt worden aan zijn arbeidsattitude, sollicitatievaardigheden, sociaal netwerk,... Binnen de partnerschappen kan de ruimte worden genomen om te onderzoeken wat Alexander nodig heeft.

Niet omdat

De problemen van Alexander in eerste instantie vooral van psychologische aard lijken. De begeleiding van Alexander kan mogelijks ook in een werk-zorgtraject worden opgenomen.

Het is nog onduidelijk hoeveel partners betrokken zouden zijn bij de begeleiding.

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- Psychologische hulp
- Actieve, outreachende opvolging
- Persoonlijke dienstverlening door VDAB met focus op opleiding (bv. met focus op IT gezien de interesse in gaming). Ook werkplekleren kan een optie zijn.
- VDAB kan toeleiden naar een activeringstraject (werk- en zorgtraject) wanneer de zorgvraag duidelijk geïdentificeerd kan worden zodat welzijns- en zorgactoren alsook werkactoren kunnen werken aan de drempels naar betaald werk.
- Hulp bij sollicitaties
- ...

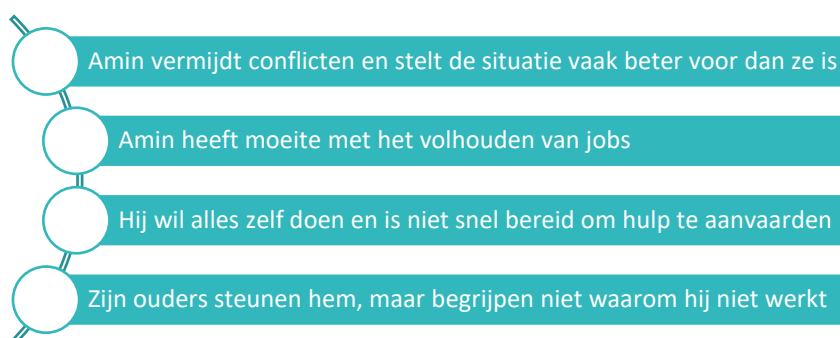
3.4.1 Customer Journey Amin

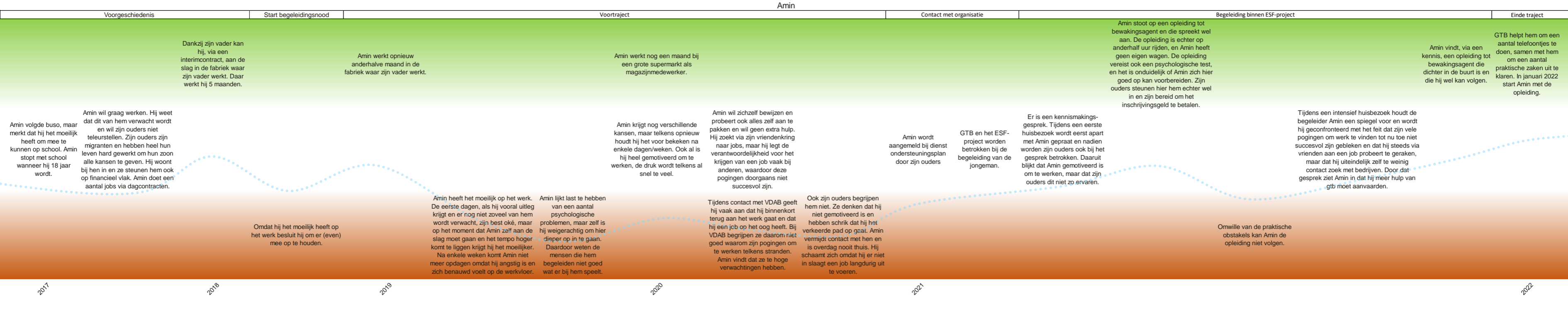
Het verhaal van Amin vertoont overeenkomsten met het persona Alexander. We brachten zijn verhaal in kaart op basis van een gesprek met zijn begeleider. Amin is een jongeman die gestopt is met school voordat hij zijn diploma behaalde. Net als Alexander krijgt hij heel wat steun van zijn ouders. Zijn ouders proberen hem te helpen bij het vinden en houden van een job, maar dit lukt Amin niet altijd en ze weten niet hoe ze hem nog meer kunnen helpen. In tegenstelling tot Alexander werkt Amin wel regelmatig. Hij slaagt er echter niet in om het werken langdurig vol te houden.

Zijn ouders denken dat hij niet gemotiveerd is, maar de problemen van Amin gaan verder dan enkel een gebrek aan motivatie. Hij wil graag werken, om zijn ouders trots te maken, maar hij voelt zich vaak niet goed op de werkvloer omdat hij angstig en overweldigd is. Hij vermijdt confrontatie met anderen, ook begeleiders, en stelt de situatie vaak beter voor dan ze werkelijk is. Daarom duurt het ook even voor Amin intensievere begeleiding ontvangt. Op een gegeven moment krijgt hij dan toch extra intensieve begeleiding door GTB en binnen het ESF-project. Ook al is er nooit een diagnose gesteld, vermoedt de begeleider dat Amin een lichte verstandelijke beperking heeft.

Tijdens de begeleiding wordt de problematiek van Amin bespreekbaar gemaakt. Amin wordt ook geconfronteerd met zijn gedrag, waardoor hij erkent dat hij nood heeft aan bijkomende begeleiding. Via zijn sociaal netwerk kan Amin uiteindelijk een opleiding volgen die hem aanspreekt en bij hem in de buurt is.

Volgende zaken vallen op bij Amin





2017

2018

2019

2020

2021

2022

3.5 PERSONA 5: KEVIN – DE IMPULSIEVE SPIJTHEBBER



Kevin

Context

Kevin is een man van 33 jaar. Hij maakte zijn studies nooit af en begon op 16-jarige leeftijd via het deeltijds onderwijs met werken. Hij deed ervaring op in de bouw, maar werkte nooit lang op dezelfde plek. Hij werd meermaals ontslagen omwille van attitudeproblemen. De jaren die daarop volgden werden gekenmerkt door drugsgebruik, slechte vrienden en kleine strafbare feiten. Dit leidde tot een breuk met zijn familie. Op jonge leeftijd moest hij al zelfstandig zijn.

Vorig jaar kreeg Kevin twee jaar effectief voor drugsfeiten en slagen en verwonding. Kevin heeft een zoontje van 6 en is dringend op zoek naar werk. Als hij werk vindt, kan hij vrijkomen met een enkelband en kan hij zijn zoontje en vriendin terug zien. Hij wil terug aansluiting met de maatschappij en niet meer in de problemen komen.

Quote

“Ik heb me laten meeslepen door slechte vrienden en mijn situatie.”

Dimensie

Slurpt energie op	Energiebeslag Familie				Geeft energie
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding				Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk				Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring				Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit				Eigen vervoer
Acute, precaire situatie	Urgentie				Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie	Mentale gezondheid				Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal	Taalvaardigheid				Kan vlot communiceren in het Nederlands
Fysieke beperking	Fysieke gezondheid				Goede gezondheid
Strikte beleving	Culturele beleving				Vrije beleving
Oppositieel	Vertrouwen in instituties				Zeer meegaand
Doelloos	Beeld van de toekomst				Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Ik wil graag werk vinden
- Ik wil clean blijven
- Ik wil voor mijn zoon zorgen
- Ik wil terug binnen mogen bij de familie.

Noden

- Ik heb nood aan stabiliteit
- Nood aan drughulpverlening.

Wat geeft energie?

- Mijn zoontje is blij als hij mij ziet
- Het idee om terug naar huis te mogen

Wat kost energie?

- Schulden
- Niemand vertrouwt mij.
- Afspraken nakomen

Wat kenmerkt Kevin?

Kevin heeft een hobbelig parcours achter de rug. Door zijn temperamentvolle persoonlijkheid en verblijf in de gevangenis is hij ook een groot deel van zijn sociaal netwerk kwijtgespeeld. Hij verlangt er naar om terug meer gerespecteerd te worden door zijn omgeving en wil daarom werk vinden. Kevin weet echter niet goed welke vaardigheden hij heeft en welke jobs bij hem zouden passen. De afgelopen jaren heeft hij weinig gewerkt en de jobs die hij deed, duurden nooit lang. Hij ziet de toekomst niet erg positief in omdat hij schrik heeft dat, eenmaal hij vrijkomt, hij zal hervallen in zijn druggebruik of nieuwe feiten zal moeten plegen om financieel rond te komen.

Hoort Kevin thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

Kevin duidelijk geconfronteerd wordt met een complexe problematiek. Er zijn heel wat problemen die (tegelijktijd) moeten worden aangepakt of opgevolgd: druggebruik, gebrek aan duidelijke werkervaring, attitudeproblemen, beperkt netwerk en het (her)opstarten van zijn leven na een periode in detentie. Deze problemen moeten door verschillende actoren aangepakt worden en deze aanpak moet onderling afgestemd worden.

Er een brug zou kunnen worden gelegd met de dienstverlening die Kevin in de gevangenis ontvangt. Op die manier kan vermeden worden dat Kevin na zijn vrijlating in een "zwart gat" valt.

Niet omdat

De begeleiding kan pas echt van start gaan als Kevin vrijkomt. Eventuele begeleiding in de partnerschappen kan wel al voorbereid worden. Kevin kan ondertussen begeleid worden binnen andere dienstverlening door ESF die specifiek gericht is op gedetineerden.

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- Dienstverlening binnen de gevangenissen (bv. de Psychosociale dienst binnen de gevangenis, de VDAB detentieconsulent of het Learning inside out project om een leertraject uit te stippelen)
- Activeringstraject na indicering VDAB
- Schuldbemiddeling bij OCMW
- ...

3.5.1 Customer Journey Diego

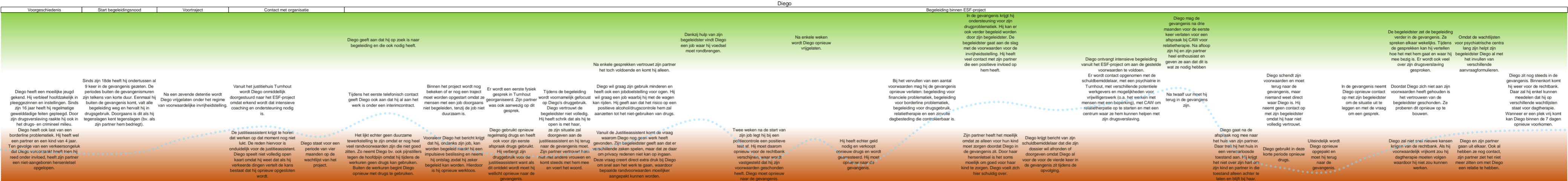
Het verhaal van Diego sluit aan bij het persona Kevin. We brachten zijn verhaal in kaart op basis van een gesprek met zijn begeleidster. Diego is een man van 41 jaar met een detentieverleden en -heden. Hij heeft een moeilijke jeugd gehad in verschillende pleeggezinnen en instellingen en is uiteindelijk in het drugs- en crimineel milieu belandt. Tijdens zijn jeugd is ook ontdekt dat hij lijdt aan een borderline problematiek. Daardoor maakt hij vaak impulsieve beslissingen. Sinds zijn 18 jaar wisselt hij periodes buiten de gevangenis af met detentieverblijven. Rond zijn 30 jaar heeft hij zijn huidige partner leren kennen. Ze hebben samen ook een kind dat ondertussen 4 jaar is. Zij gebruikt geen drugs, maar heeft haar leven ook niet helemaal op orde. Tijdens een verkeersongeluk, dat Diego veroorzaakte toen hij onder invloed aan het rijden was, heeft ze een hersenletsel opgelopen. Een aantal zaken, bv. de zorg voor hun kind, zijn nu moeilijker voor haar. Ze krijgt een uitkering voor haar beperking, maar zou ook graag werken. Ze hebben een complexe relatie waarbij ze regelmatig ruzie maken en uiteengaan, maar uiteindelijk telkens terug bij elkaar terugkomen.

Telkens Diego vrijkomt hervalt hij, na een tegenslag, opnieuw in druggebruik. Op die manier belandt hij telkens in een negatieve spiraal waar hij moeilijk zelfstandig uit geraakt. Omdat Diego schrik heeft om opnieuw opgesloten te worden als hij open is over zijn drugsverslaving probeert hij die telkens verborgen te houden voor de justitieassistent en zijn begeleidster. Hij wil dus graag hulp, maar blijft toch steeds wantrouwig ten opzichte van hulp van organisaties. Omdat het voor de justitieassistent niet duidelijk is welke problemen spelen voor Diego wil die graag dat er sterk wordt ingezet op de zoektocht naar werk. Die druk maakt het echter moeilijker om te werken aan de randvoorwaarden voor tewerkstelling, waardoor Diego zelden jobs duurzaam kan uitoefenen.

Tijdens de begeleiding wordt veel aandacht gegeven aan zijn problematisch druggebruik. Diego erkent dat hij zijn gebruik moet minderen en probeert hier ook stappen op te zetten. Hij wordt ook ondersteund bij het zoeken naar een job. Vanuit het ESF-project wordt ook contact opgenomen met zijn schuldbemiddelaar en met hulpverleners die hem kunnen begeleiden met zijn drugsproblematiek, borderline en relatieproblemen. Doordat Diego vaak hervalt moet hij regelmatig opnieuw naar de gevangenis.

Volgende zaken vallen op bij Diego





2021

2022

3.6 PERSONA 6: ESMERELDA – DE WANHOPIGE MEELOPER



Esmerelda

Context

Esmerelda is een 35-jarige Roma vrouw afkomstig uit Roemenië. Ze heeft, samen met haar man 4 kinderen, waarvan de oudste ondertussen getrouwd en zwanger is. Ze is getrouwd toen ze 16 was en heeft haar school nooit afgemaakt. Ze kan amper lezen en schrijven. Een aantal jaren geleden is ze naar België gekomen en ondertussen spreekt ze een beetje Frans.

Ze heeft geen stabiele woonplaats en heeft geen Belgische verblijfsdocumenten. Ze verblijft soms in de winteropvang en soms in een kraakpand. Ze beschikt wel over een Roemeense identiteitskaart en maakt deel uit van een gemeenschap van families uit haar dorp van herkomst. Omdat veel families uit die gemeenschap zich in een gelijkaardige positie bevinden kunnen ze Esmerelda meestal niet helpen met haar problemen.

Quote

“Ik ben bereid om alles te doen.”

Haar man werkte in het zwart, maar is zijn job verloren door de Coronacrisis. Daarom is ze nu zelf op zoek naar werk, maar ze heeft nog nooit in het reguliere circuit gewerkt en is ten einde raad.

Dimensie

Slurpt energie op	Energiebeslag Familie				Geeft energie
	■				
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding				Voorbeeldig, betrokken, initiatief
		■			
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk				Veel steun van veel mensen
		■			
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring				Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
	■				
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit				Eigen vervoer
	■				
Acute, precaire situatie	Urgentie				Ruimte om op lange termijn te denken
	■				
Mentale pathologie	Mentale gezondheid				Veerkracht, rust in het hoofd
				■	
Geen contacttaal	Taalvaardigheid				Kan vlot communiceren in het Nederlands
		■			
Fysieke beperking	Fysieke gezondheid				Goede gezondheid
				■	
Strikte beleving	Culturele beleving				Vrije beleving
	■				
Oppositieel	Vertrouwen in instituties				Zeer meegaand
		■			
Doelloos	Beeld van de toekomst				Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken
		■			

Mijn Leven

Doelstelling

- Ik wil een eigen huis voor de familie
- Ik wil geld verdienen

Noden

- Ik heb nood aan hulp van anderen
- Nood aan vertrouwenspersoon die raad kan geven over mogelijke opties

Wat geeft energie?

- Geloofsbelijdenis
- Deel uitmaken van een gemeenschap van families uit haar dorp van herkomst

Wat kost energie?

- Zoeken naar onderdak voor de familie
- Zorgen voor de familie en het huishouden
- Administratie
- Financiële zorgen

Wat kenmerkt Esmerelda?

Esmerelda wordt met heel wat uitdagingen geconfronteerd. Zij en haar familie hebben geen stabiele huisvesting. Ze hebben financiële zorgen en hebben moeite met administratieve zaken. Ze is ook laaggeschoold en spreekt geen Nederlands, waardoor ze ook moeilijk een job kan vinden. Ze vindt ook moeilijk haar weg naar hulpverlening. Ze heeft wel een sociaal netwerk, maar binnen dat netwerk zijn er niet veel opportuniteiten voor haar.

Hoort Esmerelda thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

Esmerelda hoort duidelijk thuis in de lokale partnerschappen. Ze heeft begeleiding nodig op verschillende vlakken: huisvesting, regelen verblijfsvergunning, opbouwen vaardigheden, administratieve ondersteuning, kennis Nederlands en ondersteuning met haar financiële problemen. De begeleiding die ze moet ontvangen kan niet door één organisatie worden aangeboden en wordt in het ideale geval op elkaar afgestemd.

Binnen de begeleiding zou ook aandacht kunnen zijn voor de thuissituatie van Esmerelda.

Niet omdat

/

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- Ondersteuning bij regelen verblijfspapieren (aanvraag EU-kaart)
- Reguliere OCMW dienstverlening en aanvragen van een equivalent leefloon
- Hulp bij sollicitaties
- Opleidingen Nederlands (NT2)
- ...

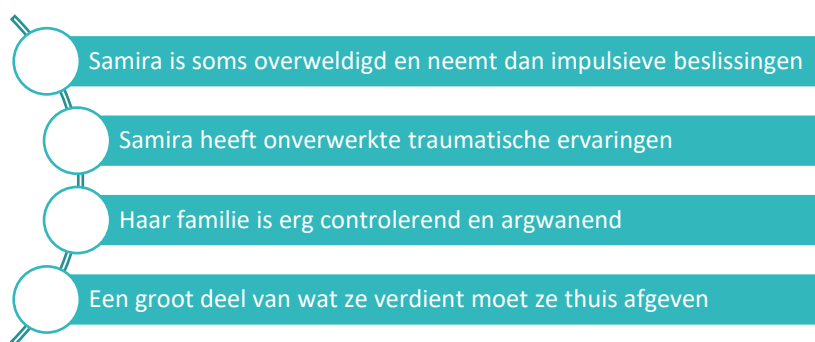
3.6.1 Customer Journey Samira

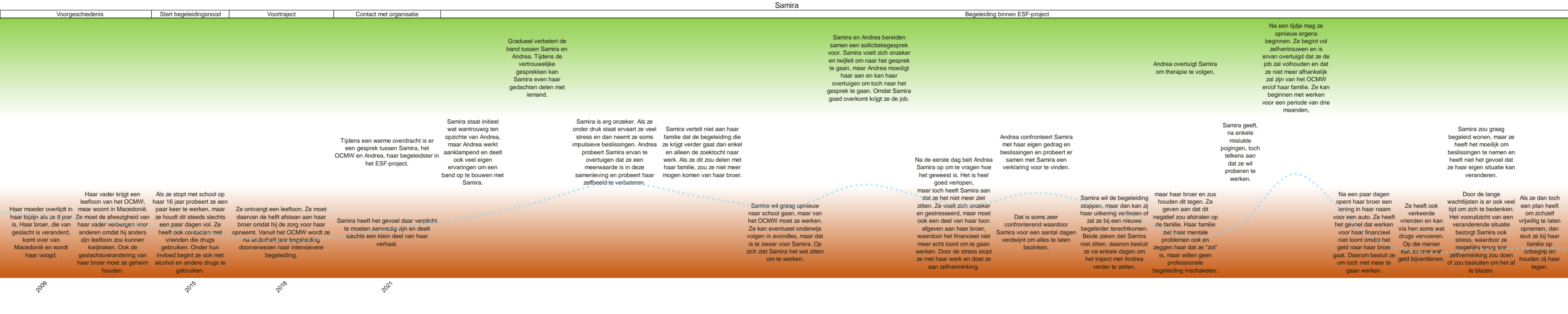
Het verhaal van Samira sluit aan bij het persona van Esmerelda. Om haar verhaal in kaart te brengen hadden we een gesprek met haar begeleidster. Samira is een jonge vrouw van 22 jaar met Macedonische afkomst. Door het overlijden van haar moeder op jonge leeftijd en de afwezigheid van haar vader, die nog in Macedonië woont, maar wel een leefloon ontvangt van het OCMW, moet ze al op jonge leeftijd zelfstandig worden. Ze wordt door haar vader verantwoordelijk gesteld om de administratieve zaken voor het OCMW op te volgen, zodat hij kan blijven een leefloon ontvangen, maar moet de situatie wel geheimhouden. Ook de geslachtsverandering van haar broer, die vanuit Macedonië is overgekomen om zich over haar te ontfermen, moet ze geheimhouden. Door deze verantwoordelijkheden en traumatische ervaringen heeft Samira het vaak moeilijk.

Binnen het gezin zijn heel vaak spanningen. Haar familie is erg argwanend ten opzichte van de begeleiding die ze krijgt. Ze willen niet dat Samira persoonlijke zaken deelt met haar begeleidster. In de begeleiding werd in het begin voornamelijk gefocust op het opbouwen van vertrouwen. Ze wordt ondersteund bij het solliciteren van jobs en er wordt ingezet op het verhogen van haar zelfvertrouwen. De begeleidster kan Samira ook overtuigen om therapie te volgen voor de traumatische ervaringen uit haar verleden. Voor ze hiermee kan starten bedenkt Samira zich echter. Haar familie oefent druk op haar uit om geen therapie te volgen omdat dit een negatieve impact zou hebben op de perceptie van buitenstaanders op hun familie.

Ze wil graag werken en heeft al verschillende kansen gekregen. Als ze werkt moet ze echter een groot deel van haar inkomen afgeven aan haar broer. Hierdoor loont werken minder, waardoor ze minder gemotiveerd is om te werken. Het werk is echter ook vaak mentaal te zwaar voor haar. Ze is erg onzeker en krijgt dan paniekaanvallen voor of na het werk en doet dan aan zelfverminking. Ze gebruikt regelmatig drugs en alcohol, wat niet aanvaard wordt in haar godsdienst. Vroeger kreeg ze gratis drugs van een vriend, zonder dat daarvoor een wederdienst verwacht werd. Nu heeft ze al seksuele diensten verleend aan haar dealer en heeft ze ook al drugs voor hem getransporteerd.

Volgende zaken vallen op bij Samira





3.7 PERSONA 7: DIRK – DE ONBEGRIJPENDE HELPER



Dirk

Context

Dirk is een 45-jarige man die momenteel bij zijn moeder woont. Hij zat vroeger, in de middelbare school, in het buitengewoon onderwijs, maar heeft zijn opleiding daar niet afgemaakt. Aan het begin van zijn loopbaan heeft hij verschillende jobs uitgeoefend (bv. magazijnier, loketbediende, ..), maar hij heeft die jobs nooit langer dan een jaar gedaan.

Het grootste deel van zijn loopbaan werkte hij in de winkel van zijn nonkel, maar nu die met pensioen gaat moet Dirk op zoek naar een nieuwe job.

Dirk heeft moeite met complexe handelingen en vindt zijn weg vaak niet in administratieve procedures. Dat maakt het voor hem ook moeilijk om vacatures te vinden en te solliciteren. Zijn moeder en nonkel steunen hem, maar schermen hem ook wat af van “de buitenwereld” omdat ze hem willen beschermen.

Quote

“Geef mij gewoon werk alsjeblieft!”

Dimensie

Slurpt energie op	Energiebeslag Familie				Geeft energie
Onprofessioneel, achteloos, apatisch	Arbeidshouding				Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor	Netwerk				Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG	Ervaring				Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken	Mobiliteit				Eigen vervoer
Acute, precaire situatie	Urgentie				Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie	Mentale gezondheid				Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal	Taalvaardigheid				Kan vlot communiceren in het Nederlands
Fysieke beperking	Fysieke gezondheid				Goede gezondheid
Strikte beleving	Culturele beleving				Vrije beleving
Oppositieel	Vertrouwen in instituties				Zeer meegaand
Doelloos	Beeld van de toekomst				Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Ik wil graag een job zodat ik een bijdrage kan leveren aan het huishouden
- Ik wil ook graag een nuttige daginvulling.

Noden

- Ik heb anderen nodig die mij helpen met solliciteren
- Ik heb nood aan een simpele job, dicht bij huis, waar ik geen al te complexe handelingen moet stellen

Wat geeft energie?

- Mijn moeder en nonkel
- Het gevoel iets te kunnen betekenen voor anderen.

Wat kost energie?

- Formulieren moeten invullen om te solliciteren
- Alles wat buiten mijn vertrouwde omgeving valt
- Proberen overtuigen van werkgevers

Wat kenmerkt Dirk?

Dirk heeft lange tijd op eenzelfde plaats gewerkt, maar kan daar door omstandigheden niet meer blijven. Hij heeft moeite met grote veranderingen of complexe administratieve procedures. Door het wegvallen van zijn job komt hij plots in een leegte terecht en hij slaagt er niet in om zijn weg te vinden in het systeem. Door zijn lage scholingsgraad en beperkte mobiliteit is hij ook beperkt in de jobs die hij zou kunnen uitvoeren.

Hoort Dirk thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

De begeleiding zou ook de thuissituatie van Dirk kunnen meenemen.

Niet omdat

Veel van Dirks behoeften zouden moeten kunnen worden opgevangen binnen VDAB. Het is onduidelijk welke andere partners hierbij betrokken zouden moeten worden en of een begeleiding in het partnerschap nodig is.

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- Ondersteuning door VDAB waar eventueel na indicering kan worden toegeleid naar individueel of collectief maatwerk of naar arbeidsmatige activiteiten in de sociale economie (AMA WSE).
- Ondersteuning op het vlak van mobiliteit
- Hulp bij sollicitaties
- ...

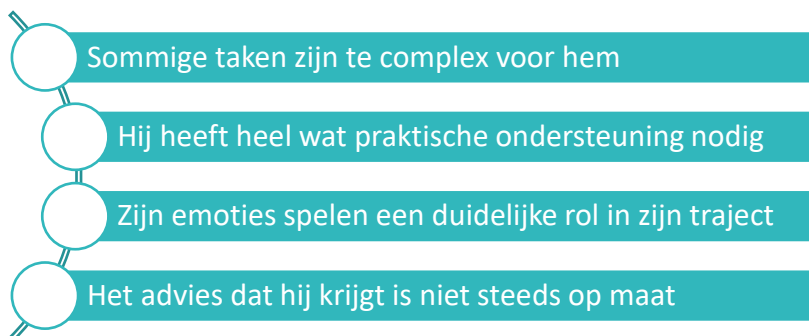
3.7.1 Customer Journey Stefaan

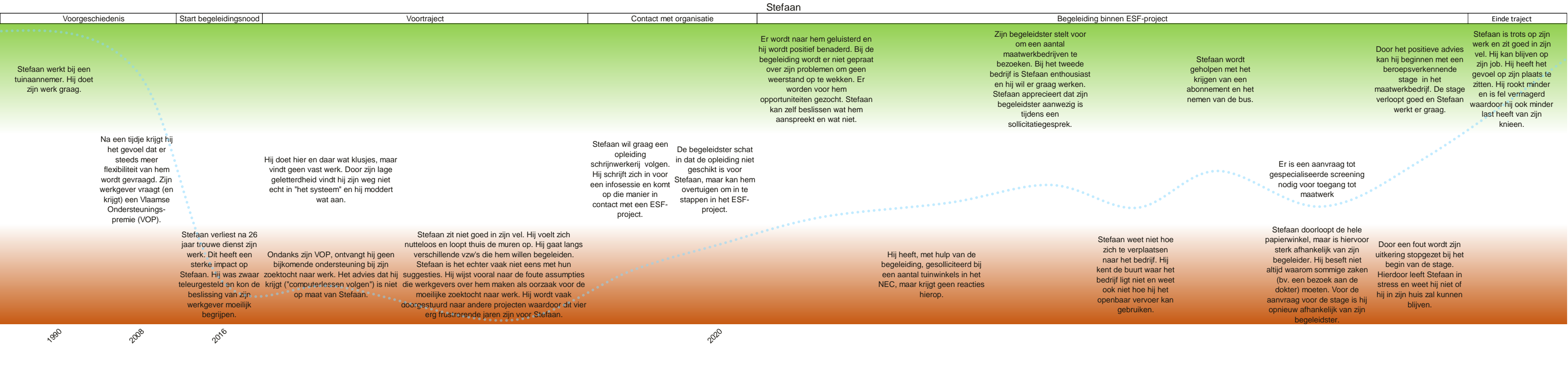
Het verhaal van Stefaan vertoont overeenkomsten met de situatie van Dirk. Om het verhaal van Stefaan in kaart te brengen hadden we een gesprek met zijn begeleidster. Stefaan is een man van eind de veertig. Na heel lang bij eenzelfde werkgever gewerkt te hebben moet hij plots op zoek naar een nieuwe job. Op zijn werk had hij moeite met het gebruiken van nieuwe technieken en machines.

Stefaan ervaart de zoektocht naar een nieuwe job als een moeilijk en complex proces. Hij heeft vooral moeite met de vele formulieren en procedures. Hij begrijpt ook niet waarom hij ontslagen is en waarom andere werkgevers hem geen kans willen geven. Door zijn emoties (trots, kwaadheid) heeft hij het moeilijk om hulp te aanvaarden, waardoor het lang duurt voor hij nieuw werk vindt.

Tijdens de begeleiding wordt er tijd genomen om naar Stefaan te luisteren. Er worden verschillende opportuniteiten voor hem gezocht en hij wordt telkens ondersteund bij de verplaatsingen die hij moet maken. Uiteindelijk, na intensieve ondersteuning in het ESF-project, kan hij aan de slag in een maatwerkbedrijf. Het vele papierwerk dat hij voor de toegang tot maatwerk moest invullen kon hij echter niet alleen doen. Zijn begeleidster heeft hem hierin ook ondersteund.

Volgende zaken vallen op bij Stefaan





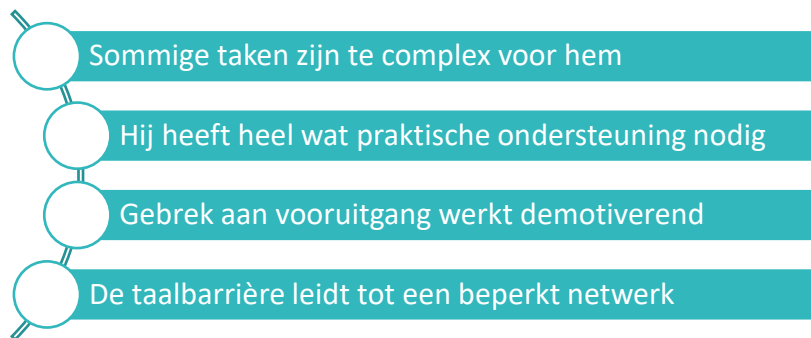
3.7.2 Customer Journey Abdul

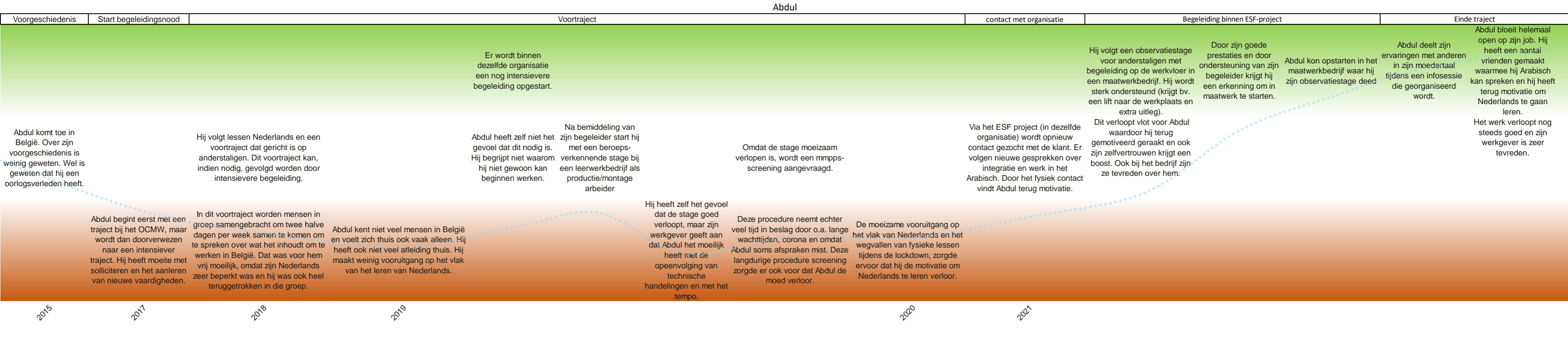
Het verhaal van Abdul lijkt op sommige vlakken ook aan te sluiten bij het persona Dirk. We brachten zijn verhaal in kaart op basis van een gesprek met zijn begeleider. Abdul is afkomstig uit Soedan en heeft in zijn land van afkomst zeer weinig onderwijs gevolgd. In 2015 komt hij toe in België. Zijn Nederlands is zeer beperkt en hij heeft veel moeite om op dit vlak vooruitgang te boeken. Hij spreekt ook een klein beetje Arabisch, maar dat is ook nog beperkt. Zijn moedertaal is Bedzja, wat het moeilijk maakt met hem te communiceren aangezien een tolk zo goed als niet te vinden is.

Hij heeft een beperkt netwerk in België. Hij voelt zich soms alleen en dat is voor hem ook een reden om te gaan werken. Zijn broer woont in Engeland, en die wil hij graag bezoeken, maar dat is niet evident voor Abdul. Soms belt hij met zijn broer of familie in Soedan. Abdul geeft aan dat hij in Soedan ook een vrouw had, maar sinds hij hier is heeft hij geen contact meer gehad met haar. Toen daar opnieuw oorlog is uitgebarsten heeft ze contact opgenomen. Abdul vroeg even om gezinshereniging, maar op een bepaald moment was die vraag er niet meer. Hij praat hier niet graag over en gaat ook niet in op het aanbod om in het Arabisch te gaan spreken met mensen van Solentra, een centrum gespecialiseerd in psychische hulp voor vluchtelingen. Abdul heeft een laag leervermogen en de verwachting van de screeningsconsulenten was dat hij naar arbeidszorg zou moeten gaan.

In de begeleiding wordt Abdul op een intensieve manier geholpen. De begeleider gaat langs bij Abdul thuis om contact te maken en wordt hij praktisch ook sterk ondersteund (bv. door hem een lift te geven naar een potentiële werkplaats). Ze voorzien ook bijkomende uitleg voor hem tijdens een observatiestage in een maatwerkbedrijf. Uiteindelijk kan hij, na heel wat praktische ondersteuning, starten in het maatwerkbedrijf. Hierdoor bloeit hij verder open en wint hij aan zelfvertrouwen. Hij deelt ook zijn ervaringen met andere Soedanezen in Vlaanderen.

Volgende zaken vallen op bij Abdul





3.8 PERSONA 8: RAIHAN – DE ONERVAREN AVONTURIER



RAIHAN

Context

Raihan is 49 jaar en van Marokkaanse afkomst. Ze woont samen met haar partner en hun 4 kinderen (tussen 15 en 23 jaar) in Borgerhout. Haar man heeft een invaliditeitsuitkering. De kinderen vatten één voor één hogere studies aan.

Raihan is als jonge vrouw naar België gekomen om te trouwen. In Marokko heeft ze haar lagere school afgewerkt. In België is ze altijd huismoeder geweest. Recentelijk heeft ze een Art. 60 §7 afgerond. Dat was een positieve werkervaring. Ze heeft er gewerkt zonder hoofddoek en vindt dat ok voor een volgende tewerkstelling.

Quote

"Het is tijd voor iets nieuws!"

Het Nederlands van Raihan is niet zo goed.

Dimensie

Dimensie	Waardering	Gevoel	Bevinding	Bevinding	Bevinding	Gevoel	Bevinding
Slurpt energie op							Geeft energie
Onprofessioneel, achteloos, apatisch							Voorbeeldig, betrokken, initiatief
Staat er helemaal alleen voor							Veel steun van veel mensen
Ervaring negatief gewaardeerd door WG							Uitgebreid en gewaardeerd portfolio
Kan nergens zelfstandig geraken							Eigen vervoer
Acute, precaire situatie							Ruimte om op lange termijn te denken
Mentale pathologie							Veerkracht, rust in het hoofd
Geen contacttaal							Kan vlot communiceren in het Nederlands
Fysieke beperking							Goede gezondheid
Strikte beleving							Vrije beleving
Oppositieel							Zeer meegaand
Doelloos							Heeft een duidelijk doel om naartoe te werken

Mijn Leven

Doelstelling

- Ik wil officieel werken, dat kan zonder hoofddoek.
- Ik wil dichtbij huis werken.
- Ik wil een betere financiële situatie.

Noden

- Vriendinnen hebben.
- Mijn leven meer kunnen aansturen.

Wat geeft energie?

- Ik zorg graag voor mensen.
- Familiefeesten organiseren en bijwonen.
- Dat de kinderen succesvol zijn op school.
- Nieuwe ervaringen opdoen.

Wat kost energie?

- Onze financiële uitdagingen.
- De zorg voor haar man en het huishouden.
- Onzekerheid over onze toekomst in België.

Wat kenmerkt Raihan?

Raihan heeft geen ervaring op de arbeidsmarkt en ook haar Nederlands is niet zo goed. Ze is echter wel gemotiveerd en heeft heel wat vaardigheden die ze zou kunnen inzetten op de arbeidsmarkt. Hoewel ze het op dit moment financieel niet breed heeft, zit ze toch in een vrij stabiele situatie waarin ze kan rekenen op hulp uit haar omgeving. Ze vindt niet zo gemakkelijk haar weg naar officiële dienstverlening.

Hoort Raihan thuis in de lokale partnerschappen?

Wel omdat

/

Niet omdat

Raihan niet geconfronteerd wordt met echt complexe problematieken. Er is geen veelheid aan actoren nodig die begeleiding moeten aanbieden aan Raihan. Haar afstand tot de arbeidsmarkt is overbrugbaar mits intensieve begeleiding vanuit VDAB.

Door de nabijheid van de lokale partnerschappen kan het zijn dat ze initieel door één van de deelnemende organisaties bereikt wordt. Het is in dit geval echter beter om haar snel, via een warme overdracht, door te verwijzen naar VDAB.

Van welke dienstverlening zou ik gebruik kunnen maken

Dienstverlening

- persoonlijke dienstverlening door VDAB (bv. toeleiding naar Groeien en Leren Op de Werkvloer (GLOW), Individuele beroepsopleiding (IBO),...)
- Hulp bij sollicitaties
- Ondersteuning op het vlak van taal: Conversatietafels - Huis van het Nederlands – Nederlandse lessen (NT2)
- ...

3.8.1 Customer Journey Youssra

Het verhaal van Youssra past onder het persona Raihan. We maakten deze customer journey op basis van verschillende verhalen van personen die begeleid werden binnen een van de projecten in de oproep. Net zoals de customer journey van Patrick is deze niet gebaseerd op het verhaal van één persoon, maar op een combinatie van verschillende personen. Het bevat dus fragmenten van verschillende personen.

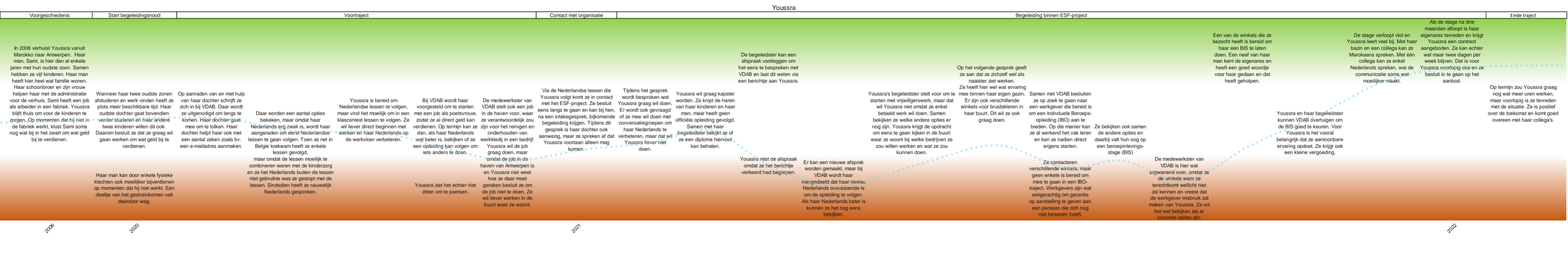
Youssra is een vrouw die geboren is in Marokko en in het kader van gezinshereniging naar Vlaanderen is verhuisd. De afgelopen 15 jaar heeft zij hier de zorg voor de kinderen en het huishouden op zich genomen terwijl haar man ging werken. Nu de kinderen zelfstandiger zijn en het huis verlaten wil ze zelf ook gaan werken. Ze hebben het financieel niet heel erg breed en wat extra inkomen zou daarom kunnen helpen als haar kinderen willen verder studeren. Omdat haar contacten zich beperken tot de Marokkaanse gemeenschap en ze niet veel werkervaring heeft is het niet evident om werk te vinden. Ze is moslima en voelt zichzelf ook het meest op haar gemak bij andere moslima's.

Haar Nederlands en beperkte mobiliteit zijn de grootste struikelpunten. De steun die ze krijgt vanuit haar gezin en haar sociaal netwerk zijn duidelijke troeven. Ze ontvangt geen uitkering, dus ze kan ook geen sancties krijgen als ze bepaalde opdrachten niet nakomt.

Haar begeleidster helpt Youssra op verschillende manieren. Er wordt mee nagedacht over mogelijke jobs die Youssra zou kunnen en willen uitvoeren. Daarbij wordt ook bekeken op welke manier (via welke opleidingen) ze dit doel zou kunnen bereiken. Youssra geeft aan dat ze onder andere wel naaister zou willen zijn. Samen bekijken ze of ze ergens een Individuele Beroepsopleiding (IBO) kan volgen, en als dat niet mogelijk blijkt zoeken ze een beroepsinlevingsstage. Dit is een positieve ervaring en ze kan aan de slag blijven in de winkel waar ze haar stage gedaan heeft.

Volgende zaken vallen op bij Youssra





3.9 ANDERE PROFIELEN

De verzameling van acht persona's beschrijven heel wat van de uitdagingen die deelnemers aan de oproep Outreach & Activering ervaren. Het is echter niet mogelijk om alle mogelijke profielkenmerken, uitdagingen mee te nemen in een beperkt aantal persona's. Elk verhaal is verschillend. Deze lijst van persona's kan dus niet exhaustief zijn en er zullen altijd cases zijn die moeilijk onder deze persona's te plaatsen zijn. Om dit te illustreren wordt nog een extra customer journey opgenomen, die niet duidelijk onder een van de naar voren geschoven persona's past.

3.9.1 Customer Journey Marie

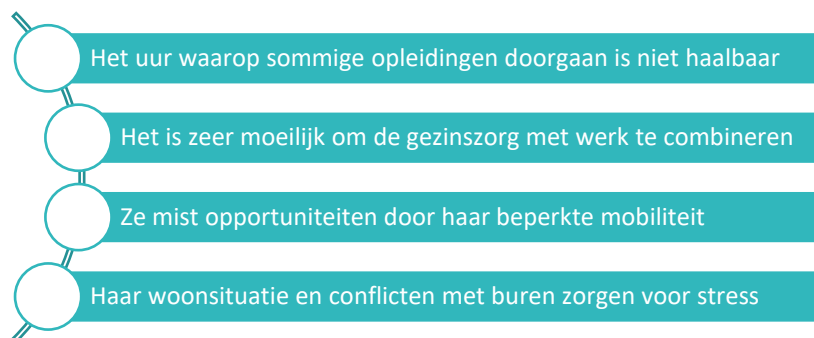
Het verhaal van Marie sluit niet duidelijk aan bij één van de persona's. Er zijn een aantal overeenkomsten met sommige van de persona's, maar deze zijn telkens te klein om te kunnen beweren dat het om gelijkaardige cases gaat. Zo heeft Marie met Esmerelda gemeen dat de zorg voor haar kinderen veel energie kost, met Raihan dat mobiliteit een uitdaging is en met Alexander dat ze beperkte werkervaring heeft en werken vaak "moeilijk" vindt. Er zijn echter ook telkens grote verschillen met die persona's. We brachten haar verhaal in kaart op basis van een gesprek met haar.

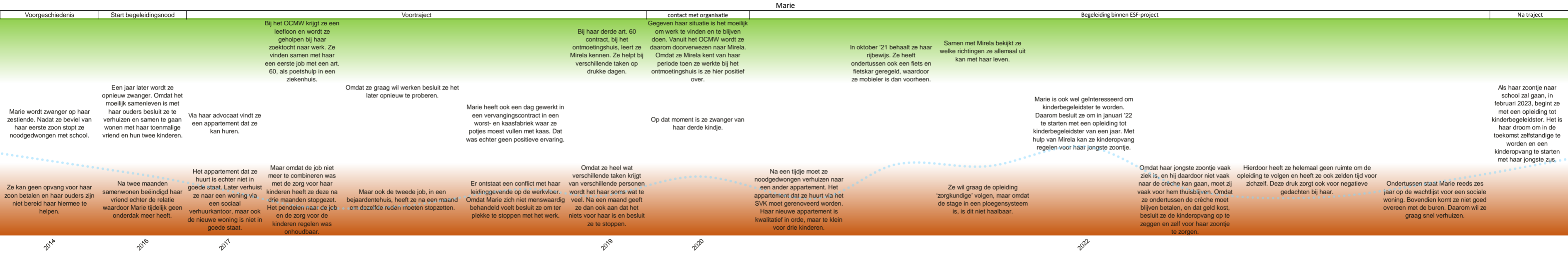
Marie is een vrouw die op jonge leeftijd twee kinderen kreeg. Om voor haar kinderen te zorgen is ze op haar 16 jaar moeten stoppen met school. Als ze 18 is besluit ze te gaan samenwonen met haar vriend, maar kort nadat het koppel gaat samenwonen zetten ze hun relatie al stop. Marie komt terecht in een precare woonsituatie en vindt het moeilijk om jobs vol te houden. Soms wordt het haar te veel, maar even vaak is het moeilijk om de zorg voor haar kinderen te combineren met werk. Ze heeft geen rijbewijs, waardoor ze vaak lang onderweg is naar werk. Van haar familie krijgt ze niet veel steun.

De woning waar ze momenteel woont is te klein voor haar gezin en ze heeft ook regelmatig conflicten met de burens omdat ze het afval (o.a. pampers) dat ze niet kwijt kan in het appartement op de koer zet. Deze conflicten kosten haar veel energie. Op een gegeven moment kan ze kinderopvang krijgen voor haar derde, pasgeboren, zoontje, maar omdat hij heel vaak ziek is moet ze toch vaak op hem passen en kan ze niet werken. Ze besluit daarom de kinderopvang stop te zetten omdat deze te duur is en ze er toch onvoldoende gebruik van kan maken. Heel wat opleidingsopportuniteiten vallen 's avonds, wanneer ze geen oppas kan regelen voor haar kinderen. Dit betekent dat ze bepaalde opportuniteiten niet kan benutten.

Tijdens de begeleiding wordt ze geholpen met haar mobiliteit en wordt samen gezocht naar de richting die ze uit wil gaan in haar leven. Ze besluit om een opleiding tot kinderbegeleidster te volgen. Door haar zoontje die regelmatig zorgen nodig heeft moet ze het volgen van deze opleiding echter uitstellen.

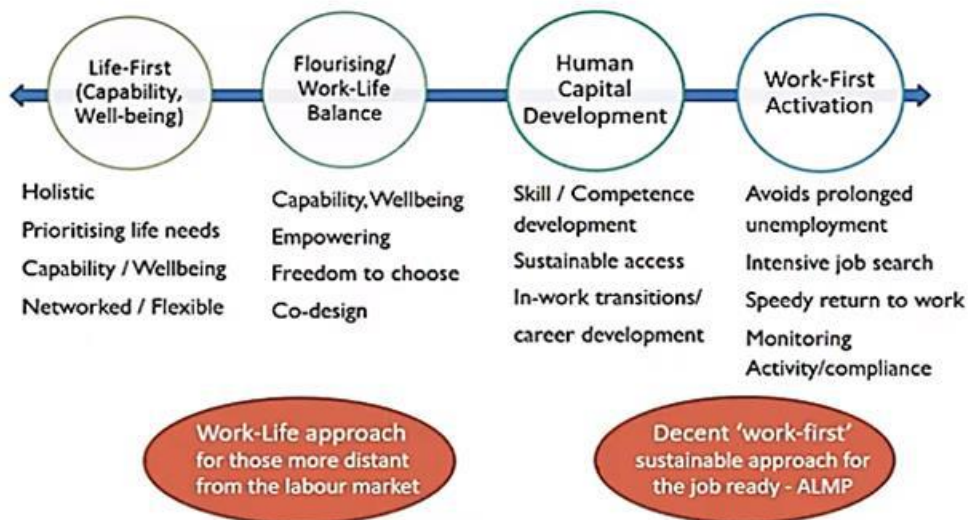
Volgende zaken vallen op bij Marie





4 WELKE PROFIELEN PASSEN IN DE LOKALE PARTNERSCHAPPEN?

Er is enorm veel diversiteit in werkzoekenden en afhankelijk van de noden die ze hebben en de drempels die ze ervaren zijn verschillende aanpakken nodig om hen volwaardig te (re)integreren in de samenleving. Whelan, Murphy en McGann (2021)⁴ bespreken een continuüm aan mogelijke benaderingen die gaan van een work-first aanpak, waarbij sterk wordt ingezet op het snel tewerkstellen van personen, tot een *life-first* aanpak, waarbij via een holistische aanpak wordt ingezet op alle problematieken waar personen mee geconfronteerd worden (zie figuur 1). Binnen dit continuüm zien ze vier verschillende modellen voor integratie: het 'work-first'-model, het human capital development-model, het work-life balance-model en het 'life-first'-model. Deze modellen worden uitgebreid besproken in de studie van Struyven, Van der Beken, Vanoeteren, Stepman, Jansen en Pollet (2023)⁵. In deze studie wordt aangegeven dat het 'work-first'-model en het human capital-model minder aangewezen zijn voor personen die meerdere drempels ervaren richting werk. Vooral het 'work-first'-model zou in de praktijk leiden tot negatieve keuzes voor de meest kwetsbaren. Bij de doelgroepen die kampen met multiproblematieken speelt immers vaak ook een complexe interactie tussen de verschillende belemmerende factoren die ze ervaren. In dit geval is er een duidelijke nood aan een begeleidingstraject waarbij rekening wordt gehouden met alle uitdagingen waarmee iemand geconfronteerd wordt. Deze begeleiding dient op maat te zijn en zal in de praktijk vaak door verschillende organisaties moeten worden opgenomen. In dit geval is het belangrijk dat de organisaties onderling in contact staan zodat de verschillende dienstverleningen kunnen worden afgestemd op elkaar en dat elke uitdaging kan worden aangepakt. De meest aangewezen begeleiding voor deze groep veronderstelt dus een zekere mate van samenwerking van verschillende dienstverleners.



Figuur 1. Modellen van integratie (bron: Struyven et al. (2023), gebaseerd op Whelan et al. (2021)).

Hierop voortbouwend is het duidelijk dat de lokale partnerschappen, die bestaan uit een netwerk van verschillende organisaties, vooral geschikt zijn voor die personen die zich in een zeer kwetsbare situatie

⁴ Whelan, N., Murphy, M. P., & McGann, M. (2021). The enabling role of employment guidance in contemporary public employment services: A work-first to life-first typology. *British Journal of Guidance & Counselling*, 49(2), 200-212.

⁵ Struyven, L., Van der Beken, W., Vanoeteren, V., Stepman, M., Jansen, B., & Pollet, I. (2023). Markt of netwerk? Overheidssturing via marktwerking en samenwerking in het domein van werk en integratie van werkzoekenden. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/markt-of-netwerk-overheidssturing-via-marktwerking-en-samenwerking-in-het-domein-van-werk-en-integratie-van-werkzoekenden>

bevinden en die geconfronteerd worden met multiproblematieken. Voor profielen die met een beperkt aantal uitdagingen geconfronteerd worden is het immers mogelijk om veel sneller naar werk toegeleid te worden. Bij hen is een holistische aanpak minder aangewezen en kan direct worden ingezet op een aantal specifieke maatregelen (bv. binnen een tender van VDAB) die naar werk kunnen leiden.

Kenmerkend voor de begeleiding binnen de lokale partnerschappen is dat er geen enkele problematiek uit de weg wordt gegaan. Het is net het samenspel aan problematieken en de dienstverlening die een antwoord biedt op deze uitdagingen die aanleiding geven tot het oprichten van partnerschappen. De dienstverlening die binnen het lokale partnerschap wordt aangeboden dient dan ook in zekere zin als complementair te worden gezien aan de reguliere dienstverlening.

Hoe de profielen die begeleid worden door de lokale partnerschappen er in de praktijk zullen uitzien zal uiteindelijk bepaald worden door de lokale partnerschappen zelf. De persona's die in dit rapport worden besproken en de reflecties die eronder gemaakt worden zijn echter al een eerste aanzet om deze inschatting te kunnen maken. Deze persona's zijn niet één-op-één terug te brengen tot echte hulpvragers. In de praktijk zal de diversiteit veel groter zijn en zal de beslissing of iemand al dan niet begeleiding ontvangt binnen de partnerschappen moeten genomen worden op case-niveau. Er kunnen immers verschillen zijn tussen twee op het eerste zicht vrij gelijkaardige profielen. Zo zou je kunnen argumenteren dat het persona Dirk beter verwezen wordt naar de reguliere dienstverlening van VDAB, terwijl Stefaan, een customer journey die onder het persona Dirk geplaatst werd, wel terecht zou kunnen in de lokale partnerschappen. Elke beslissing zal dus case-by-case moeten gebeuren. De keuzes die gemaakt worden zullen uiteraard ook beïnvloed worden door welke expertise lokaal (niet) voor handen is.

Door de nabijheid van de lokale partnerschappen bij de samenleving kan het zijn dat er soms personen instromen die de weg naar de reguliere dienstverlening nog niet gevonden hebben, maar in principe met een relatief beperkt aantal drempels geconfronteerd worden. In dit geval is het aangewezen om deze personen, eventueel via een warme overdracht, zo snel mogelijk door te verwijzen naar de meest geschikte dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is het persona Raihan. Zij heeft een relatief sterk profiel en zou met de nodige hulp op relatief korte termijn moeten kunnen doorstromen naar de arbeidsmarkt.

5 BESLUIT

De persona's en customer journeys die in dit document werden opgesteld illustreren de grote diversiteit in begunstigden van de oproep Outreach en Activering. De persona's en customer journeys tonen aan dat elke deelnemer worstelt met andere uitdagingen. Enkele uitdagingen waar cliënten (en dienstverleners) vaak mee geconfronteerd worden zijn: taalbarrières, moeite met administratie, ontbreken van zelfvertrouwen, onvoldoende kennis van de arbeidsmarkt, onrealistische verwachtingen, moeilijkheden binnen het gezin, beperkte mobiliteit, moeilijkheden om een gezin met werk te combineren, slechte woonomstandigheden, discriminatie, attitudeproblemen, verslavingsproblematiek, wachtlijsten waar men geen controle over heeft,... In heel wat gevallen spelen bovendien een combinatie van deze problemen een rol wat de begeleiding nog een stuk complexer maakt. Dit rapport is geen exhaustieve lijst van problemen waarmee de doelgroep geconfronteerd worden. Deze problemen nemen immers telkens een andere vorm aan naargelang de context. Zo zou een dimensie als 'Energiebeslag Familie' bv. ook kunnen inhouden dat er sprake is van partnergeweld, zorg voor een gehandicapt kind of partner,...

Op basis van de persona's en customer journeys kan heel wat inzicht worden gekregen in de begeleiding die mensen die geconfronteerd worden met complexe problematieken krijgen. Deze inzichten zitten reeds vervat in de persona's zelf, onder de doelstellingen, noden en wat energie geeft en kost, maar zouden ook daarbuiten nog verder uitgewerkt kunnen worden. Binnen het lerend netwerk werden echter reeds heel wat *good practices* en tips voor het begeleiden van de verschillende doelgroepen in kaart gebracht. Om herhaling te vermijden lijsten we deze hier niet opnieuw op, maar verwijzen we naar het rapport van het lerend netwerk⁶ voor een uitgebreide bespreking van deze inzichten. De lessen die in dat rapport getrokken worden zijn ook relevant voor de persona's die hier besproken worden. In het rapport van het lerend netwerk werden ook tips voor het outreachend werken opgesomd.

De enorme variëteit in profielen en de uitdagingen waarmee ze geconfronteerd worden maakt bovendien dat een standaard begeleiding niet realistisch of gewenst is. De persona's en customer journeys illustreren het belang van een begeleiding op maat van de cliënt en tonen aan dat een brede ondersteuning op verschillende vlakken noodzakelijk is. In dat opzicht lijken de lokale partnerschappen die worden opgezet door Europa WSE een stap in de goede richting. Deze persona's en customer journeys zijn niet bedoeld om verschillende aanpakken uit te denken voor elk van de geïdentificeerde profielen. Ze zijn hoofdzakelijk bedoeld om de diversiteit in de doelgroep en de behoefte aan dienstverlening in kaart te brengen. Ze kunnen wel gebruikt worden als toetssteen voor toekomstige dienstverlening in die zin dat sommige praktijken of dienstverlening wel geschikt kunnen zijn voor sommige profielen, maar niet voor iedereen. In dat opzicht verwijzen we naar het VIONA-rapport "wat het beleid aanbiedt aan wie"⁷, waarin wordt aangeraden om niet te focussen op specifieke doelgroepen, maar op drempels die personen ervaren. Met behulp van de persona's en customer journeys kan de eventuele dienstverlening worden beoordeeld op relevantie voor de verschillende profielen die aanwezig zijn binnen de oproep. De persona's kunnen gebruikt worden om in te schatten aan welke expertise het de partners in een partnerschap momenteel nog ontbreekt. Op basis van de conclusies hiervan kan er dan voor gekozen worden om bijkomende expertise op te bouwen of om nieuwe partners te betrekken (of door te verwijzen). De persona's en customer journeys kunnen ook gebruikt worden door partners in de lokale partnerschappen om problemen te illustreren of andere drempels aan te kaarten bij de partners waar ze mee samenwerken of anderen die een impact kunnen hebben op de dienstverlening of de situatie van de doelgroep.

Gegeven dat de lokale partnerschappen zich richten op dezelfde doelgroepen kunnen de persona's en customer journeys die in dit rapport werden opgesteld ook gebruikt worden voor deze nieuwe oproep. Of iemand nood heeft aan de intensieve begeleiding die zal worden opgezet binnen de lokale partnerschappen is vaak niet onmiddellijk duidelijk. Het is, in de praktijk, immers niet steeds evident om te bepalen of iemand geconfronteerd wordt met een complexe problematiek en of iemands doelstellingen op het vlak van maatschappelijke participatie in lijn liggen met de bredere bedoeling van de lokale partnerschappen. Niet iedereen die geholpen zou kunnen worden binnen de lokale partnerschappen zal uiteindelijk begeleid worden in de partnerschappen en omgekeerd zullen er ook personen in de partnerschappen belanden die er minder in thuishoren. Zo kan iemand met een cognitieve, medische, psychische, psychiatrische en/of sociale (CMPPS) problematiek in principe ook geholpen worden in de werk-zorgtrajecten. Dit betekent daarom niet dat iemand met deze problematiek a priori moet worden uitgesloten van de dienstverlening binnen de partnerschappen. De dienstverlening die binnen de lokale partnerschappen wordt aangeboden moet gezien worden als complementair aan de andere dienstverlening die reeds bestaat. Zo kan er binnen de partnerschappen bv. ook gebruik worden gemaakt van instrumenten die worden ingezet binnen de (intensieve) dienstverlening van VDAB en partners. Indien deze dienstverlening op zich voldoende zou zijn voor de persoon in kwestie wordt verwacht dat dit niet

⁶ <https://www.vlaanderen.be/publicaties/activate-together-lessen-en-aanbevelingen-uit-het-lerend-netwerk>

⁷ <https://www.vlaanderen.be/publicaties/naar-een-typologie-van-begunstigden-voor-het-vlaams-activerend-arbeidsmarktbeleid>

via de lokale partnerschappen wordt opgezet, maar dat de persoon rechtstreeks bij VDAB terecht kan. De partnerschappen zullen dus ook processen moeten opzetten om helder te krijgen of iemand tot de doelgroep behoort en op welke manier ze zullen omgaan met profielen die mogelijk niet of minder tot de doelgroep van de lokale partnerschappen behoren.

Tot slot willen we nogmaals benadrukken dat het niet mogelijk is om de volledige variëteit binnen de bereikte profielen en dienstverlening te vatten in 8 persona's en 10 customer journeys. Een toekomstige oefening zou kunnen proberen om een aantal bijkomende customer journeys op te stellen (bv. binnen de lokale partnerschappen) en deze te vergelijken met de customer journeys die hier reeds in kaart gebracht werden. Dit kan mogelijk hiaten in de dienstverlening, die hier of in het rapport van het lerend netwerk nog niet aan bod zijn gekomen, naar boven brengen. Ook kunnen op basis van deze toekomstige customer journeys nieuwe drempels naar boven komen. De samenleving verandert immers voortdurend waardoor ook nieuwe uitdagingen ontstaan. Customer journeys binnen de lokale partnerschappen kunnen ook meer inzicht geven in hoe ze omgaan met de uitdagingen waarmee deelnemers geconfronteerd worden en op welke manier dit verschilt van de begeleiding in de oproep Outreach & Activering.

Colofon

Samenstelling

Vlaamse overheid
Departement Werk en Sociale Economie
Koning Albert II-laan 35 bus 20
1030 Brussel
02 553 42 56
Benjamin.schalembier@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be/departement-wse

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Vanderpoorten
Secretaris-generaal

Uitgave

Juni 2023
depotnummer D/2023/3241/225