Lokaal Addendum Stad Antwerpen

1. Uitgangspunten Lokaal Partnerschap stad Antwerpen

De voorbije periode werden vanuit het *Capacity Building* project in Antwerpen de lokale context en de lokale noden in kaart gebracht. Dit gebeurde onder meer door een analyse van concrete cases (casuïstiek), interviews met relevante actoren, kwantitatieve data en een arena - analyse. We verwijzen naar de inzichtenmap, persona's en arena analyse in bijlage.

We nodigen kandidaat-partners uit om de verzamelde inzichten te verrijken en uit te dagen waar nodig. Deze verrijking wordt aangemoedigd, maar niet verplicht, en zal geen onderdeel uitmaken van het matchingsproces.

Vanuit deze lokale nodenanalyse stelt de stad Antwerpen, samen met VDAB en Atlas, volgende uitgangspunten voorop voor het lokaal partnerschap in Antwerpen:

- Het doel van het lokaal partnerschap in Antwerpen is de kloof tot de arbeidsmarkt verkleinen. In functie van de werkzaamheidsgraad streeft het lokaal partnerschap maximaal betaald werk na waar het kan.
- Niet beroepsactieve- en werkzoekende burgers met een (expliciete) vraag naar (sociale) activering of een vraag naar oriëntatie op de arbeidsmarkt behoren tot de doelgroep van het partnerschap.
- Enerzijds kunnen niet-beroepsactieve burgers met een complexe problematiek, met of zonder uitkering of leefloon, worden toegeleid naar dienstverlening vanuit het partnerschap. Anderzijds gaat het partnerschap via outreachend werken op nieuwe vindplaatsen actief op zoek naar specifieke doelgroepen binnen de brede doelgroep niet-beroepsactieven.
- Het lokaal partnerschap heeft enerzijds een brede toegang voor niet-beroepsactieve Antwerpenaren met een complexe problematiek en anderzijds een gereserveerde toegang voor specifieke doelgroepen.
- Specifieke doelgroepen waarop het lokaal partnerschap zich zal richten zijn NEET jongeren waarvan het onderwijstraject is afgelopen en waarbij een maximale aansluiting voorzien wordt met Area Up, vrouwen met migratieachtergrond, nieuwkomers, personen binnen werkarme gezinnen en leefloners (meer bepaald geweigerde leefloon cliënten met activeringsbehoefte of potentieel, leefloon cliënten die na een artikel 60 traject terug instromen als leefloner, uitvallers of geschorsten van leefloon of artikel 60 traject, gezinsleden van leefloners voor wie begeleiding stopte na stopzetting van leefloon, Roma, leefloners met een medische problematiek).
- Er is specifieke aandacht binnen de dienstverlening voor preventief werken, doelgroepen met voldoende potentieel in functie van de werkzaamheidsgraad en doelgroepen waarvoor reguliere dienstverlening niet is aangepast, in functie van de gewenste systeemverandering.
- Het lokaal partnerschap voorziet in een gebiedsdekkend aanbod enerzijds en een wijkgerichte inbedding anderzijds. De wijkgerichte inbedding gebeurt aan de hand van bestaande werkingen (vindplaatsen) zoals

scholen, sociale centra, huizen van het kind of Atlas. Wijken die worden voorgesteld zijn: Noord Intra Muros (2060), Noord Extra Muros (Luchtbal en Merksem), Oost (Borgerhout Intra Muros en Deurne Noord), Kiel en Linkeroever.

- De stad Antwerpen neemt de rol van penhouder en coördinator op voor het lokaal partnerschap.

2. Regio Uitdaging Stad Antwerpen

Wij zoeken partners om interventies uit te werken voor de volgende uitdaging:

In de stad Antwerpen zijn er heel wat werkzoekenden en niet beroepsactieven (meer specifiek gaat het om leefloners, nieuwkomers, vrouwen met migratieachtergrond, NEET jongeren en personen binnen werkarme gezinnen) met veel potentieel voor de arbeidsmarkt.

Ze hebben echter vaak te maken met uiteenlopende en meervoudige drempels, bijvoorbeeld op vlak van taal, welzijn of oriëntatie, waardoor ze een zekere afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

Hoe kunnen we hen de mogelijkheden bieden om met deze drempels om te gaan en de kloof tot de arbeidsmarkt te verkleinen, zodat ze kunnen deelnemen aan het arbeidsproces en hun talenten kunnen benutten, waar mogelijk via een betaalde vorm van tewerkstelling?

Via de Call for Interest gaan we actief op zoek naar partners die samen met VDAB, Atlas en de stad Antwerpen deel willen uitmaken van het toekomstig lokaal partnerschap. Meer specifiek gaat het om:

- **Eerstelijns dienstverlening (trajectbegeleiding) vanuit partners met ervaring in het begeleiden van kwetsbare doelgroepen op vlak van werk en/of welzijn.**

    - De dienstverlening speelt flexibel in op alle noden van werkzoekende of niet-beroepsactieve burgers. Het gaat bijvoorbeeld om noden op vlak van taal, welzijn of oriëntatie op de arbeidsmarkt. Voor een volledig overzicht aan noden verwijzen we naar de inzichtenmap. Van dienstverleners wordt verwacht dat ze flexibel kunnen inspelen op nieuwe noden of vragen die kunnen ontstaan.
    - De dienstverlener fungeert als aanspreekpunt voor de burger. De dienstverlening is op maat, outreachend en aanklampend. De dienstverlening kan bestaan uit individuele begeleiding en/of groepsaanbod.
    - De dienstverlener is mobiel en zal wijkgericht worden ingebed in bestaande werkingen.
    - Dienstverleners kunnen zich hetzij kandidaat stellen als generalistische partner, hetzij meer gericht op een specifieke doelgroep of problematiek.

- **Partners met specifieke expertise** op vlak van:

    - **Welzijn**: Inzet expertise op klantniveau en doorverwijzing naar bestaande dienstverlening, bijvoorbeeld op vlak van dakloosheid of huiselijk geweld.

    - **Psychische hulpverlening**: Aanbieden van therapie (individueel en/of in groep) voor volwassenen met psychische problemen, bijvoorbeeld trauma of depressie. De psychische problemen kunnen eventueel gerelateerd zijn aan verslaving.

3. Matching proces stad Antwerpen

Het lokaal addendum wordt gepubliceerd op 31 maart 2023. Kandidaturen kunnen worden ingediend via lokaalpartnerschap@antwerpen.be tot en met 12 mei 2023 23u59.

De jury bestaat uit medewerkers van de VDAB en de stad Antwerpen. Schriftelijk ingediende dossiers worden beoordeeld tussen 15 mei en 26 mei 2023. Weerhouden kandidaturen worden uitgenodigd voor een pitch tussen 1 juni en 9 juni. Een definitieve beslissing over het lokale matchingsproces volgt ten laatste op 15 juli 2023. Een weerwoord kan worden ingediend tot 14 dagen na de definitieve beslissing.

Heb je inhoudelijke vragen over het addendum? Neem dan contact op via lokaalpartnerschap@antwerpen.be.

4. Lokale Analyse

4.1 Inzichtenmap

Zie bijlage voor de inzichtenmap voor de stad Antwerpen.

4.2 Persona's

Zie bijlage voor een overzicht van de geselecteerde persona's voor de stad Antwerpen.

4.3 Arena analyse

Meest voorkomende persona's

Uit de Vlaamse persona's kozen de betrokken eerstelijnswerkers vanuit de stad Antwerpen en VDAB de volgende persona's, gerangschikt in volgorde van frequentie van voorkomen (1 = meest voorkomende):

1. Chadia
2. Saled / Marcel
3. Denis / Laleh / Thierry
4. Nora

Belangrijkste noden & drempels in deze regio

Een overzicht van de drempels en noden van de zeven gekozen persona's:

problematiek geestelijke gezondheid
analfabetisme/laaggeletterdheid
beperkt opleidingsniveau
isolatie/beperkt sociaal netwerk
woonproblematiek
beperkte kennis Nederlands
schoolverzuim kinderen
verslaving
detentieverleden
verblijfsstatuut
schulden
gebrek aan motivatie
fysieke problemen
kinderopvang
intrafamiliaal geweld

Vooral de eerste vijf (in het vet) komen het vaakst voor. Ook een **gebrek aan zelfinzicht** en **inzicht in de eigen situatie/oriëntatie** is een problematiek die bij zeer veel burgers met een complexe problematiek voorkomt, en een belangrijke drempel vormt.

Types dienstverlening

Aansluitend op de geïdentificeerde noden en drempels werden noodzakelijke types dienstverlening geformuleerd.

SPOC/laagdrempelige vertrouwenspersoon met kennis van zaken
correct informeren over opties en gevolgen van elke optie
(laagdrempelige) oriëntatie naar arbeidsmarkt toe
sociaal rechtenonderzoek
psychologische begeleiding
aangepast aanbod Nederlands (ifv van capaciteiten en doelen): taalbad, taal leren op werkvloer, rond interesse, taaloefenkansen…
verkenning van mogelijkheden naar sociale participatie toe
aangepast opleidingsaanbod (ifv leervermogen/situatie)
(sociale) huisvestingsbegeleiding en crisisopvang (wonen)
opvoedingsondersteuning
gezinsbegeleiding (gezin als context, cultureel sensitief)
kinderopvang (ook voor kinderen met bijzondere noden)
naar de klant luisteren (klant moet gehoord worden)
verslavingsbegeleiding
schuldbemiddeling (curatief en preventief)
duidelijke en correcte informatie/advies rond verblijfsstatuut

De types dienstverlening die in het vet vermeld staan worden door de betrokken eerstelijnswerkers vanuit de stad Antwerpen en VDAB als prioritair beschouwd. De eerste vier haken aan bij de drempels rond zelfinzicht en oriëntatie. De andere zitten eerder op de drempels die in de eerste tabel als veelvoorkomend vermeld staan.

capacity building

EUROPA WERK & SOCIALE ECONOMIE

Medegefinancierd door de Europese Unie

Capacity Building Lokale Partnerschappen

Addendum: Inzichtenmap Stad Antwerpen

vvsg VDAB gent: A

capacity building

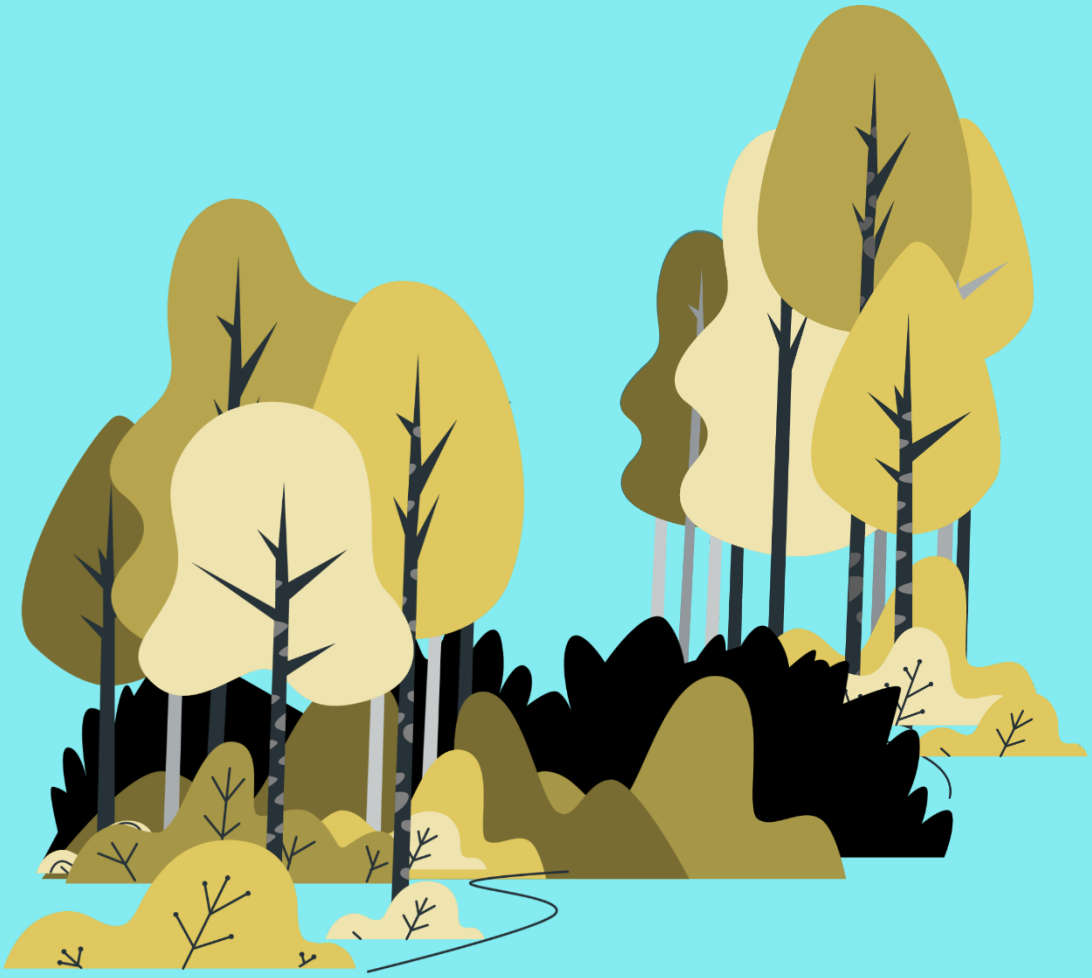
EUROPA WERK & SOCIALE ECONOMIE

Medegefinancierd door de Europese Unie

Inzichtenmap Capacity Building stad Antwerpen

De lokale noden in kaart gebracht

31 januari 2023



vvsg VDAB gent:

Capacity Building Team stad Antwerpen

Danny Maris (Danny.Maris@vdab.be)

Evelien Zijm (Evelien.Zijm@antwerpen.be)

Greet Vierendeels (Greet.Vierendeels@antwerpen.be)

Hannah Van Borm (Hannah.VanBorm@antwerpen.be)

Linde Van Goethem (Linde.VanGoethem@vdab.be)

Sarah Goyens (Sarah.Goyens@Antwerpen.be)

Inhoudstafel

Capacity Building Team stad Antwerpen **3**

Inhoudstafel **4**

1. Inleiding **5**

1.1 Situering 5

1.2. Het Capacity Building project in een notendop 6

1.3. Van een idee op papier naar echte lokale partnerschappen 7

2. Capacity Building in de stad Antwerpen **8**

2.1. Hoe zijn we te werk gegaan? **9**

2.2. Wie zijn de mensen met een multiproblematiek in Antwerpen? 10

2.2.1. In cijfers: een inschatting van het potentieel aan klanten 10

2.2.2. Op welke drempels botsen Antwerpenaren met een complexe problematiek? 15

2.3. Het bos door de bomen - Antwerpse klantreizen 22

3. Conclusie en aanbevelingen: Wat is er nodig voor de mensen met een multiproblematiek in Antwerpen? **28**

Samenvatting **32**

Referentielijst **34**

1. Inleiding

1.1 Situering

Marktwerking heeft de voorbije decennia steeds meer zijn intrede gemaakt in de publieke sector. Dit heeft ervoor gezorgd dat externe partners - zowel profit als non-profit organisaties - steeds meer betrokken worden bij het uitvoeren van publiek gefinancierde diensten. De rol van overheidsinstanties is derhalve grotendeels verschoven van aanbieder naar opdrachtgever, financierder en evaluator.[1]

Ook in het domein van arbeidsbemiddeling en maatschappelijke integratie zien we deze trend terug.[2] Zowel lokale besturen als instanties zoals VDAB en Europa WSE lanceren in grote getale projecten en tenders. Deze worden vaak op korte termijn gefinancierd en plaatsen externe partners in een concurrentiemodel voor de begeleiding, opleiding en bemiddeling van werkzoekenden en niet-beroepsactieven.

Hoewel het marktmodel zijn verdiensten heeft en niet meer weg te denken is uit de publieke dienstverlening, kent de **veralgemening van het marktmodel in de sector ongewenste gevolgen**. Meer concreet, leiden de opdrachten tot een **wildgroei aan tenders en projecten** en een sterk **versnipperd dienstverleningslandschap**. Het is daardoor onduidelijk (i) wat er allemaal bestaat, (ii) bij welke overheidsdiensten, organisaties of projecten klanten terecht kunnen voor bepaalde problematieken en (iii) hoe deze verschillende diensten zich tot elkaar verhouden. Bovendien is de dienstverlening vaak afhankelijk van het aanbod van de organisatie waar men als klant (toevallig) terecht komt, wat maakt dat de dienstverlening veelal **aanbodgestuurd en niet vraaggestuurd is**.

Naast versnippering wordt de huidige dienstverlening ook gekenmerkt door een **beperkte duurzaamheid**. Wegens de korte looptijd van projecten is er vaak geen duurzame begeleiding of ondersteuning mogelijk, wat nefast is voor de meer kwetsbare werkzoekenden en niet-beroepsactieven. Daarbovenop zorgt de marktwerking vaak voor een verlies aan mensen, expertise, en middelen (personeelsverloop) enerzijds en een gebrek aan langetermijninvesteringen en innovatie in de dienstverlening anderzijds.[3]

Werken met uitbestedingen en de daaraan gelinkte resultaatfinanciering heeft bovendien nog een ander negatief effect: het **afromen van moeilijk te activeren klanten.** Omdat

[1] Struyven et al. (2023).
[2] Struyven, Steurs, Peeters, en Minne (2002).
[3] Struyven et al. (2023).

dienstverleners targets moeten halen, worden zij aangemoedigd in te zetten op de 'beste leerlingen van de klas', waardoor mensen die de hulp echt nodig hebben, onvoldoende dreigen te worden geholpen.[4,5]

Een laatste gevolg is de **negatieve impact op samenwerking** tussen zowel partners onderling (omwille van het concurrentiemodel) als tussen partners en overheidsinstanties (omwille van de hoge mate aan controle door de overheid). Dit **gebrek aan samenwerking is uiterst problematisch voor mensen met een multiproblematiek,** aangezien het inzetten op de noden van deze doelgroep vaak een integratie van diensten en samenwerking tussen verschillende dienstverleners vraagt.[6]

Lokale besturen en institutionele actoren, zoals VDAB en Europa WSE, erkennen deze negatieve gevolgen en voelen de nood aan een omschakeling in de dienstverlening voor mensen met een multiproblematiek in Vlaanderen. Via het Capacity Building-project willen deze organisaties de omschakeling realiseren naar een ander dienstverleningsmodel door in te zetten op een **netwerkgedreven dienstverlening** waarin samenwerking tussen partners (zowel externe als institutionele) voorop staat.

1.2. Het Capacity Building project in een notendop

Het Capacity Building-project is een **samenwerkingsverband tussen Europa WSE** (voorheen ESF Vlaanderen)**, VDAB, VVSG** (Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten)**, stad Gent en stad Antwerpen**. Zoals aangehaald in de vorige sectie willen de partners met dit project de verschuiving van een marktgedreven dienstverleningsmodel naar een meer netwerkgedrevend dienstverleningsmodel realiseren voor mensen met een multiproblematiek. Hiertoe zetten ze in 2022-2023 in op het voorbereiden van duurzame, dynamische en lokale partnerschappen bestaande uit zowel overheidsinstanties als externe partners. De partnerschappen zullen vanaf 2024 werkzaam zijn in heel Vlaanderen en hebben tot doel **niet-beroepsactieven en werkzoekenden met een complexe problematiek te laten participeren in de samenleving inclusief, maar niet uitsluitend, wat betreft tewerkstelling**.

[4] Coret (2014).
[5] Seddon (2008).
[6] Struyven et al. (2023).

Deze lokale partnerschappen zullen vanaf 2024 maximaal samenwerken volgens een aantal principes[7]: in de partnerschappen staat het **klantperspectief** centraal: de aangeboden dienstverlening wordt vormgegeven vanuit de noden van de klant. De partnerschappen vertrekken vanuit **lokale noden** en bouwen verder op de expertise die er al is. De partnerschappen zijn **duurzaam.** De focus in de partnerschappen ligt op **kwaliteit**: doen wat nodig is voor de klant, niet meer en niet minder.[8] Ten slotte zetten de partnerschappen sterk in op **leren en experimenteren** en het aanpakken van **systeemproblemen**.

Het bouwen en onderhouden van zulke partnerschappen is echter verre van evident. Om lokale besturen hierin te ondersteunen, investeert Capacity Building in 2022-2023 in de nodige kwantitatieve en kwalitatieve omkadering qua personeelsinzet en processen. Meer concreet zal er een kader uitgewerkt worden waarbinnen partners optimaal kunnen samenwerken. Zo zal er bijvoorbeeld ingezet worden op de uitwerking van een centraal kader rond **datadeling en beroepsgeheim** en wordt er een ondersteuningsteam opgeleid die de toekomstige partnerschappen zal kunnen **coachen** en ondersteunen in het **partnerschap-vormingsproces** en het samenwerken. Dit ondersteuningsteam is onderverdeeld in verschillende provinciale en twee stedelijke teams (stad Antwerpen en stad Gent) die lokale besturen ondersteunen in de vertaling van het Vlaamse verhaal naar de lokale context.

1.3. Van een idee op papier naar echte lokale partnerschappen

Zoals aangehaald in de vorige sectie bereiden we in 2022-2023 samen met lokale besturen de toekomstige lokale partnerschappen voor. Hiertoe werken we in vijf verschillende fases:

1. **De lokale context verkennen**: de bestaande dienstverlening en hiaten worden in kaart gebracht, zo kan bepaald worden waar de lokale partnerschappen op moeten inzetten en dit volgens het principe “we bouwen verder op de expertise die er al is.”
2. **Het werkingsgebied afbakenen**: de werkingsgebieden worden bepaald per provincie, voor stad Gent en stad Antwerpen loopt dit gelijk met de stadsgrenzen.
3. **De lokale noden identificeren**: inzicht krijgen in de mensen met een complexe multiproblematiek, welke drempels zij ervaren en de omvang van deze doelgroep.

[7]De kenmerken van deze partnerschappen werden opgesteld vanuit het kader van systeemdenken (Coret, 2014; Seddon, 2008), het netwerkmodel (Struyven et al., 2023) en de vier leerstijlen van David Kolb rond collectieve leerprocessen: ervaren, reflecteren, conceptualiseren en experimenteren (Kolb, 1976; Kolb & Fry, 1975). Het kwaliteitskader voor de lokale partnerschappen is gebaseerd op de inzichten van Deming, waarbij kwaliteit een proces is van continu leren en verbeteren vanuit het perspectief van de klant (Deming, 1981/1982, 1982; Walton, 1986).

[8] Deming (1981/1982), Deming (1982), Walton (1986).

4. **Lokale partners identificeren en selecteren**: selectie van de externe dienstverleners (partners) in functie van hun expertise, met als doel mensen met een complexe multiproblematiek integraal, multidisciplinair en op maat te kunnen begeleiden.
5. **Lokale partnerschappen vormgeven**: de geselecteerde partners geven samen het partnerschap vorm en worden hierbij ondersteund door het Capacity Building-ondersteuningsteam van onder andere coaches en projectondersteuners.

In wat volgt focussen we op het proces dat tot nu toe gelopen is voor de opbouw van lokale partnerschappen in de **stad Antwerpen** en presenteren we de inzichten opgedaan tijdens het verkennende onderzoek in fase één en fase drie. Deze inzichten zullen als basis dienen voor de identificatie en selectie van relevante partners in de stad Antwerpen (fase 4).

2. Capacity Building in de stad Antwerpen

Zoals aangehaald in de vorige sectie werd voor de verkenning van de lokale context en noden in de stad Antwerpen een verkennend onderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek stonden drie onderzoeksvragen centraal:

1. **Wie zijn de mensen met een complexe multiproblematiek** in de stad Antwerpen?
    a. Met **hoeveel** zijn ze?
    b. Op welke **drempels** botsen zij?

2. Hoe ziet het **dienstverleningslandschap** er binnen de stad Antwerpen uit?
    a. Waar liggen de problemen?
    b. Zijn er hiaten?

3. **Wat is er nodig om het beter te doen** voor de Antwerpse werkzoekenden en niet-beroepsactieven met een complexe multiproblematiek?

Om bovenstaande onderzoeksvragen te bestuderen, maakten we gebruik van twee onderscheiden methodieken: een kwantitatieve methode (d.i., analyse op basis van cijfermateriaal) en een kwalitatieve methode (d.i., analyse op basis van verslagen van interviews en casuïstiek sessies). Beide methodieken beschrijven we in meer detail in de volgende sectie.

2.1. Hoe zijn we te werk gegaan?

Kwantitatieve onderzoeksmethode

Om het potentieel aan klanten in Antwerpen te kunnen inschatten maakten we gebruik van verschillende kwantitatieve databronnen aangeleverd door de stad Antwerpen en VDAB. Meer concreet gaat het over data betreffende kansarmoede, leefloners, werkzoekenden en deelnemers van bestaande Europa WSE projecten. Merk op dat deze data slechts **proxydata** zijn: relevante gegevens die gebundeld een indicator kunnen zijn voor het potentieel aan klanten. We maken gebruik van proxydata omdat het zeer moeilijk is om "niet-beroepsactieve Antwerpenaren met een complexe problematiek" te kwantificeren: de verschillende **databronnen zijn te verspreid en vaak onvolledig of bevatten ruis**.

Meer concreet, kijken deze databronnen naar de doelgroep op basis van het type uitkering of demografie en niet naar de complexiteit van hun problemen. Dit brengt met zich mee dat personen met een complexe problematiek die bekend zijn bij VDAB of het lokaal bestuur moeilijk te onderscheiden zijn van anderen met een minder complexe problematiek, wat kan leiden tot **een overschatting van het potentieel aan klanten**.

Tegelijk moeten we ook meegeven dat de lokale partnerschappen zich ook richten op burgers die "uit beeld" zijn bij reguliere dienstverlening binnen de stad en VDAB. Het is daarom belangrijk om in het achterhoofd te houden dat lokale data op basis van administratieve gegevens **mogelijk een onderschatting van de potentiële doelgroep weergeven**.

Kwalitatieve onderzoeksmethode

Om een beter zicht te krijgen op de drempels die Antwerpenaren met een complexe problematiek ervaren, enerzijds, en het Antwerpse dienstverleningslandschap, anderzijds, maakten we tevens gebruik van twee verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden: (i) diepte-interviews en (ii) casuïstiek.

In eerste instantie voerden we **diepte-interviews** uit met **medewerkers en leidinggevenden binnen de kernpartners**: de stad Antwerpen, VDAB en Atlas.[9] Daarbij ging onze focus naar diensten waarvan we inschatten dat ze rechtstreeks in contact komen met burgers met een complexe problematiek (bijvoorbeeld Maatschappelijke Hulp binnen Sociale Dienstverlening of de Intensieve Dienstverlening van VDAB). We gaven specifieke

[9] Voor meer informatie over de onderzoeks- (i.e., semi-gestructureerde diepte-interviews) en analysemethode (i.e., drie fasen van codering) die we gebruikten, zie Mortelmans (2013).

aandacht aan de lessons learned vanuit bestaande samenwerkingsverbanden en organisatienetwerken zoals het Geïntegreerd Breed Onthaal of Eén gezin één plan (1G1P).

In tweede instantie namen we ook **diepte-interviews af met coördinatoren en medewerkers van de huidige Europa WSE projecten** binnen de oproepen 'Outreach en Activering', 'Lokale partnerschappen voor jongeren' en 'Groepsaanbod werk-welzijn' werkzaam op het Antwerpse grondgebied (in totaal 16 projecten in Antwerpen). Deze projecten zijn relevant omdat de Europa WSE-middelen die vandaag besteed worden in deze projecten in de toekomst zullen besteed worden in de toekomstige lokale partnerschappen in Vlaanderen. We wilden een goed beeld krijgen van de doelgroepen die zij vandaag bedienen en wat hun noden zijn.

Daarnaast organiseerden we verschillende **casuïstiek sessies met eerstelijnsmedewerkers van VDAB, stad Antwerpen en Atlas**. In deze sessies bespreken we samen met de eerstelijnsmedewerkers reële cases van Antwerpenaren met een complexe problematiek.

Vooraleer dieper in te gaan op de resultaten van ons verkennend onderzoek, willen we er graag op wijzen dat deze resultaten **eerste inzichten** zijn. Dit werk is niet af, we blijven leren doorheen het hele proces, ook binnen de toekomstige lokale partnerschappen. Deze inzichten zijn **niet de visie van het Capacity Building team in Antwerpen, noch een neerslag van een wetenschappelijke studie. Het is de weergave van wat leeft in de praktijk**, binnen een veelheid aan bestaande projecten en reguliere dienstverlening.

2.2. Wie zijn de mensen met een multiproblematiek in Antwerpen?

2.2.1. In cijfers: een inschatting van het potentieel aan klanten

Zoals reeds toegelicht in voorgaande sectie zullen hier proxydata worden gepresenteerd om zicht te krijgen op het potentieel aan klanten voor het lokaal partnerschap in Antwerpen. We benadrukken nogmaals dat lokale data op basis van administratieve gegevens vaak onvolledig en verspreid zijn of veel ruis bevatten, wat het **moeilijk maakt een kwalitatieve inschatting te maken**.

Beroepsinactieven met een complexe problematiek.

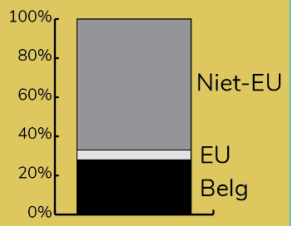
531.862 inwoners

- 61% is op beroepsactieve leeftijd
- 53% is van allochtone afkomst
- 1,8% ontvangt een leefloon

9.515 leefloners

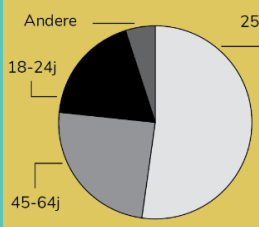
Geslacht

Nationaliteit

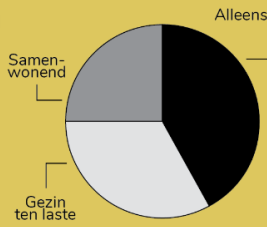


Top 5 wijken
1. Amandus-Atheneum
2. Stuivenberg
3. Kiel
4. Borgerhout Intra Muros Noord
5. Borgerhout Intra Muros Zuid

Leeftijd



Gezinssituatie



Werkzaamheidsgraad

Antwerpen	Ambitie
66%	70%

29.209 werkzoekenden zonder werk

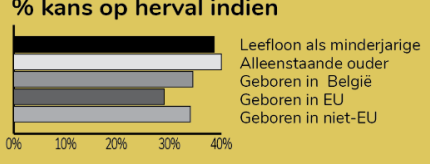
Kansarmoede-index
% geboortes in kansarm gezin

Antwerpen	Vlaanderen
27%	13%

Top 5 wijken
1. Luchtbal
2. Amandus-Atheneum
3. Stuivenberg
4. Kiel
5. Linkeroever

1 op 3 leefloners hervalt

% kans op herval indien



Inwoners

In 2022 telde de stad Antwerpen **531.862 inwoners**. **53% van alle inwoners heeft een allochtone herkomst**, de herkomst van de ouders meegerekend. 61% van de Antwerpenaars, **324.435 inwoners, hebben een beroepsactieve leeftijd** (18-64j).

Werkzaamheidsgraad

De werkzaamheidsgraad geeft het aandeel van de inwoners weer die minstens een uur betaald aan het werk zijn of een eigen bedrijf hebben. De **Antwerpse werkzaamheidsgraad bedraagt 66%**. De Vlaamse werkzaamheidsgraad ligt beduidend hoger op 75%. De stad Antwerpen heeft samen met VDAB de ambitie om de Antwerpse werkzaamheidsgraad te verhogen naar 70%.

Kansarmoede index

De kansarmoede index drukt uit hoe groot het aandeel kinderen van 0 tot 3 jaar in kansarmoede is ten opzichte van het totaal aantal kinderen in die leeftijdscategorie en wordt berekend op basis van een aantal parameters. Of een kind opgroeit in kansarmoede, heeft te maken met beschikbaar maandinkomen, opleiding en arbeidssituatie van de ouders, stimulatieniveau van het kind, huisvesting en gezondheid. **78% van alle kinderen in kansarmoede heeft ouders die werkloos zijn of een precaire arbeidssituatie kennen**.

De kansarmoede index bedraagt gemiddeld 27% in Antwerpen. Antwerpen scoort erg hoog in verhouding tot de Vlaamse cijfers: het Vlaams gemiddelde bedraagt 13%. De Antwerpse cijfers tonen aan dat kansarmoede zich **sterk concentreert in specifieke wijken, met name bij niet-Belgen**. (zie infographic)

Leefloners

In het derde kwartaal van 2022 ontvingen in de stad Antwerpen 9.515 inwoners een (equivalent) leefloon. Dit is 1,8% van de beroepsactieve bevolking in Antwerpen. Van alle leefloners is 46,7% mannelijk en 53,3% vrouwelijk. 28% van de Antwerpse leefloners is Belg, 5% heeft een EU **nationaliteit**, 67% een niet EU nationaliteit. Een analyse van de Antwerpse leefloon klanten van de afgelopen twintig jaar geeft weer in welke **wijken** procentueel het hoogst aantal steunaanvragen gebeurde (zie infographic). Met uitzondering van Bezali en Ekeren nam het totaal aantal leefloners sinds 2015 duidelijk toe in de Antwerpse wijken. Ongeveer **1 op 3** van de Antwerpse leefloon- en equivalent leefloontrekkers **hervalt** en moet later opnieuw steun aanvragen. Steuntrekkers die een eerste keer een leefloon ontvingen toen ze **minderjarig** waren hebben een grotere hervalkans (38,6%). Andere categorieën leefloontrekkers die vaker hervallen dan gemiddeld zijn **alleenstaande ouders** (40%), en in mindere mate ook **koppels met kinderen** (37%). **In België geboren** steuntrekkers (34,5%) hervallen iets vaker dan gemiddeld (EU'ers: 29% en niet-EU'ers: 34%). In september 2022 volgden 2.123 leefloners een activeringstraject, waarvan 1.052 personen een artikel 60 traject.

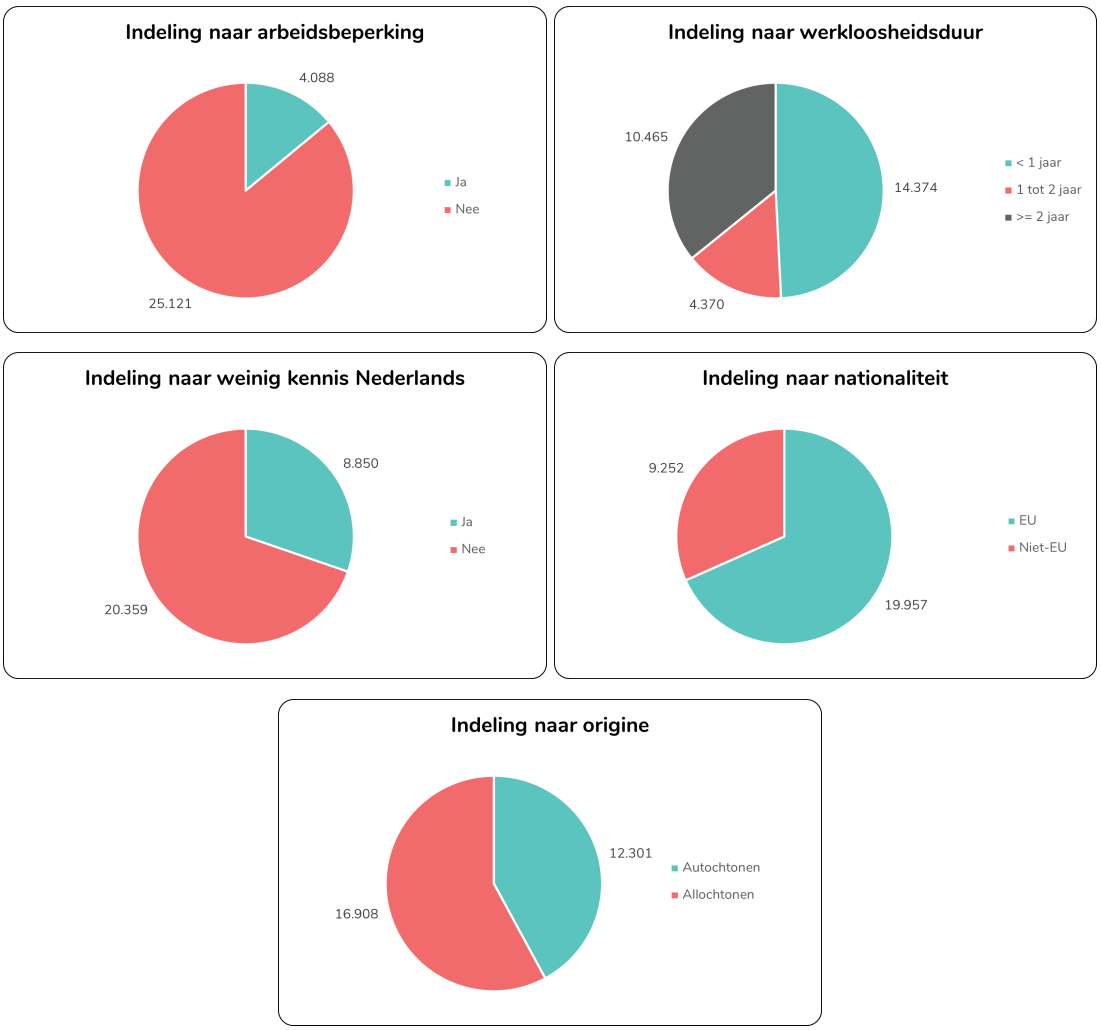
Werkzoekenden

In december 2022 telde de stad Antwerpen **29.209 werkzoekenden** zonder werk. Dit zijn personen die niet aan het werk zijn en zich als werkzoekende bij VDAB hebben ingeschreven. Het gaat zowel om werkzoekenden die een uitkering of een leefloon ontvangen als werkzoekenden die geen enkele uitkering ontvangen. **12% van alle Antwerpenaren is werkzoekend**, het dubbele van het Vlaams gemiddelde. Dit valt grotendeels te verklaren door de grootstedelijke context. De kloof tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt is dieper in Antwerpen. In het algemeen is er langs de aanbodzijde een **oververtegenwoordiging van kwetsbare groepen**.

Antwerpen kent bijvoorbeeld **meer kortgeschoolde werkzoekenden** op haar arbeidsmarkt, terwijl er in een even grote vraag is naar hoger geschoolden. Van de openstaande vacatures in september 2022 in het arrondissement Antwerpen richt 4.2% zich op kortgeschoolde kandidaten, terwijl 48% van de Antwerpse werkzoekenden zonder werk kortgeschoold is.

Langs werkgeverskant kunnen discriminatie en te strikte taalvereisten een nadelige rol spelen voor personen met een **migratieachtergrond**. Van alle Antwerpse werkzoekenden heeft 32% een niet EU nationaliteit vs 18% van de Vlaamse werkzoekenden. Taal is voor deze groep vaak een barrière, alsook een verhoogd risico op kansarmoede waardoor ze vaker in een complexe situatie terechtkomen en de stap naar de arbeidsmarkt groot wordt.

Werkzoekenden zonder werk, december 2022.



Zoals eerder aangehaald, zullen de **huidige Europa WSE projecten** binnen de oproepen Outreach & Activering en Lokale partnerschappen voor jongeren aflopen in december 2023. Sinds de start van de ESF projecten binnen de oproepen Outreach & Activering en Lokale partnerschappen voor jongeren (2020-dec 2022) werden in Antwerpen 1.920 personen aangemeld bij VDAB. **Het gaat om 1.514 niet-beroepsactieven en 406 jongeren.** Dit is een **onderschatting van het totale bereik van de projecten in Antwerpen,** omdat niet alle personen klaar zijn om aangemeld te worden bij VDAB of niet wensen aangemeld te worden bij VDAB.

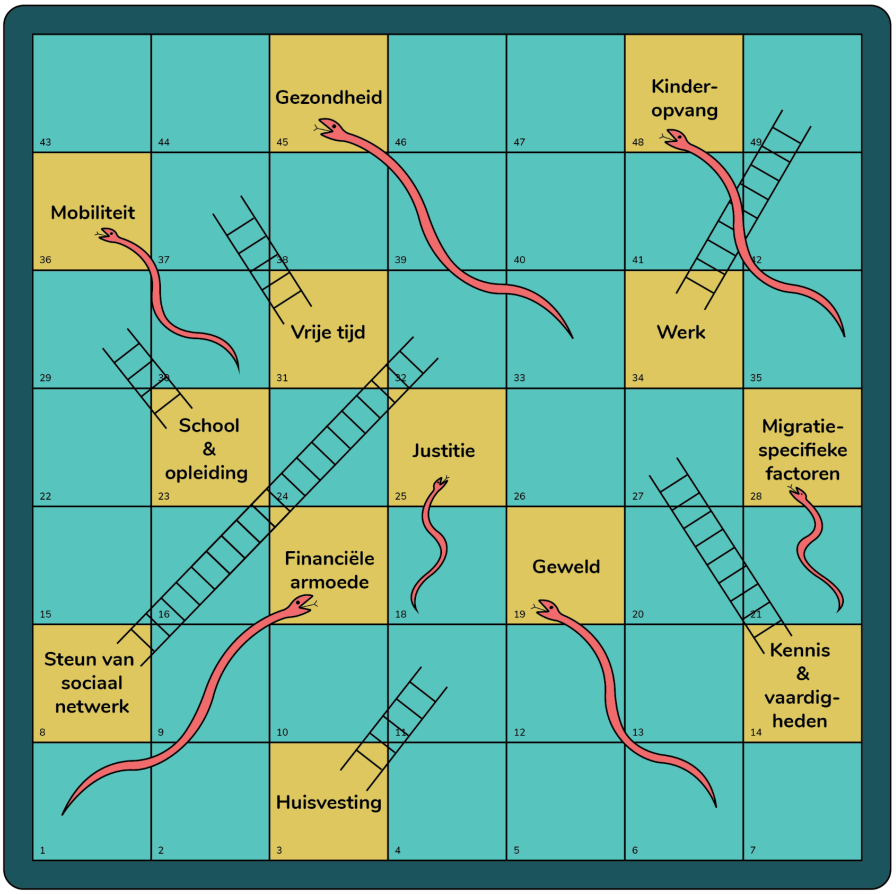
Ondanks dat het zeer **moeilijk is om "beroepsinactieve Antwerpenaren met een complexe problematiek" te kwantificeren**, is het duidelijk dat er een **groot potentieel aan klanten** is in Antwerpen voor de lokale partnerschappen. Zowel op vlak van armoede als op vlak van werkloosheid, scoort Antwerpen ver boven het Vlaams gemiddelde. Daarnaast is het duidelijk dat **specifieke wijken** in Antwerpen hogere concentraties kennen van

werkloosheid en armoede. Ten slotte is er bij een aanzienlijk deel van de potentiële klanten sprake van **herval**.

2.2.2. Op welke drempels botsen Antwerpenaren met een complexe problematiek?

Nadat we aan de hand van kwantitatieve data een inschatting maakten van hoeveel mensen in Antwerpen mogelijk te kampen hebben met een multiproblematiek, gaan we in deze subsectie in op de **drempels** die deze mensen ervaren bij het participeren in deze samenleving. Zoals vermeld in sectie 2.1. verzamelden we deze inzichten aan de hand van zowel interviews als casuïstiek sessies.

Uit onze kwalitatieve analyse blijkt dat de drempels ervaren door Antwerpenaren met een multiproblematiek onder te verdelen zijn in **13 verschillende categorieën** en betrekking hebben op **veelal alle levensdomeinen**. Een overzicht van de verschillende categorieën van drempels kan gevonden worden in onderstaande afbeelding.[10]



[10] De afbeelding verwijst naar het bordspel 'snakes and ladders' en symboliseert de moeizame weg van mensen met een complexe problematiek met stappen vooruit (ladders) en achteruit (snakes). De ladders en slangen op de afbeelding zijn puur visueel van aard en hebben inhoudelijk geen betekenis.

In wat volgt, gaan we dieper in op de drempels binnen elk van deze domeinen. In eerste instantie focussen we op een aantal **expliciete hulpvragen** van de doelgroep die vaak initieel aan de dienstverleners gesteld worden: de vraag naar werk, opleiding of vrije tijd. Daarna bespreken we de **drempels die vaak impliciet aanwezig zijn** bij de doelgroep en waarvoor dienstverleners vaak meerdere interacties nodig hebben om deze bloot te leggen.

Werk

Enerzijds is hulp bij het vinden **van werk** een vraag die vaak en expliciet aanwezig is bij de doelgroep; anderzijds is er ook de vraag naar **betere jobs.** Personen met een complexe problematiek komen immers vaak terecht in onaantrekkelijke en weinig duurzame jobs die vaak moeilijk te combineren zijn met een gezin of andere verplichtingen (vb. het volgen van opleidingen). Dit leidt tot financiële onzekerheid, een slechte work-life balans en stress. Deze mensen komen ook regelmatig terecht in zwartwerk in precaire omstandigheden.

School en opleidingen

Gekoppeld aan de vraag naar werk is de nood aan competentieversterking en -ontwikkeling en opleiding. Niet alle opleidingen zijn voor iedereen even toegankelijk en flexibel te volgen. Soms gelden **strikte (instap)voorwaarden** die een drempel vormen: beschikken over het juiste diploma of attest of een bepaald niveau van Nederlands. Daarnaast zijn de opleidingen vaak fulltime, wat ze moeilijk te combineren maakt met andere zaken, zoals werk en een gezin. Het **gebrek aan variatie en flexibiliteit in het aanbod van de opleidingen** zorgt er dan ook voor dat mensen soms een moeilijk traject lopen en uit de opleiding dreigen uit te vallen.

Vrije tijd

De vraag naar vrijetijdsbestedingen is **zowel voor de klanten zelf, als voor hun kinderen**. Uit de interviews bleek dat de nood aan tijd voor zichzelf met name komt vanuit de hoek van vrouwen met een migratieachtergrond.

Huisvesting

Een andere vaak aangehaalde drempel betreft de **crisis op de woonmarkt**. Het grote gebrek aan zowel betaalbare als kwalitatieve woningen zorgt ervoor dat kwetsbare Antwerpenaren vaak in zeer precaire woonomstandigheden leven.

Dakloosheid en **thuisloosheid** worden eveneens regelmatig aangehaald, vaak in samenhang met verslaving en psychische problemen.

Kinderopvang

Het gebrek aan **betaalbare en toegankelijke kinderopvang** betreft zowel een gebrek of tekort aan kinderopvang aangeboden door kinderdagverblijven en onthaalmoeders, als

kinderopvang door het **persoonlijke netwerk** van de mensen in kwestie. Deze drempel leek daarbij, wellicht niet verrassend, voornamelijk een rol te spelen voor vrouwen.

Gezondheid

De gezondheidsproblemen die de doelgroep parten spelen, betreffen zowel problemen met de **fysieke gezondheid** als de **geestelijke gezondheid** (psychische en mentale kwetsbaarheid, een beperkte mentale bandbreedte, psychiatrische problematieken zoals schizofrenie). Ook problematieken die zowel raken aan de geestelijke als fysieke gezondheid (denk hierbij aan verslaving, leerstoornissen en beperkte cognitieve vaardigheden) zijn veelvoorkomend.

Financiën

Een groot aantal Antwerpenaren met een multiproblematiek kampen met een beperkt inkomen, **financiële problemen of schulden**, wat leidt tot financiële onzekerheid, een verhoogde mate aan financiële druk of **stress** en armoede.

Mobiliteit of vervoersarmoede

Heel breed gaat hier zowel over het **niet beschikken over vervoer**, maar even goed ook over het gebrek aan bepaalde skills en **vaardigheden** om zich te kunnen verplaatsen niet kunnen fietsen, autorijden of een bus nemen).

Steun van sociaal netwerk

Kwetsbare mensen botsen vaak op drempels gelinkt aan hun sociaal netwerk (zowel het persoonlijk als professioneel netwerk). Enerzijds kan dit sociaal **isolement** of een zeer beperkt sociaal netwerk zijn; anderzijds kan er sprake zijn van een **gebrek aan steun van partners, ouders of andere mensen in hun omgeving.** Soms zijn mensen in het netwerk zelfs een hinder. Het verkrijgen van steun uit eender welke hoek maakt voor deze personen een groot verschil.

Geweld

Mensen met een multiproblematiek krijgen geregeld te maken met verschillende vormen van geweld. We konden vijf verschillende soorten van geweld onderscheiden: **psychische mishandeling**, **fysieke mishandeling**, **financiële mishandeling**, **seksueel geweld** en **intrafamiliaal of huiselijk geweld**.

Justitie

Een groot deel van de Antwerpenaren met een multiproblematiek komt in aanraking met justitie, waarbij het om uiteenlopende zaken kan gaan: **echtscheidingen, verblijfsvergunningen, plegen van feiten of plaatsingen in jeugdinstellingen. Toegang tot het verkrijgen van juridisch advies** is voor deze personen eveneens een moeilijkheid.

Migratie gerelateerde problematieken
Gegeven dat een groot deel van de Antwerpse bevolking een migratieachtergrond heeft, is het niet vreemd dat de doelgroep ook regelmatig te maken krijgt met migratie-gelinkte problematieken. Zo botsen eerste generatie migranten bijvoorbeeld vaak op moeilijkheden in het kader van gezinshereniging, het gebrek aan erkenning van hun diploma, en het wachten op of niet verkrijgen van verblijfspapieren.

Daarnaast werpen ook vaak **culturele verschillen** drempels op in het participeren in de Belgische maatschappij. Deze drempels kunnen zowel ervaren worden door eerste generatie migranten als tweede of derde generatie migranten.

Kennis en vaardigheden
De laatste drempel die we willen bespreken betreft het gebrek aan kennis en vaardigheden die nodig zijn om te kunnen participeren in onze maatschappij. Deze drempel kwam in zowat alle interviews en casuïstiek sessies aan bod. We identificeren verschillende soorten kennis en vaardigheden die mensen met een multiproblematiek vaak niet machtig zijn.
Ten eerste, is het voor heel veel mensen met een multiproblematiek niet duidelijk **waar ze recht op hebben**, bij welke instantie of dienstverlener ze moeten zijn om deze rechten te innen en welke vaak erg **complexe procedures** en regels ze moeten volgen om hun rechten te verkrijgen.

Daarnaast beschikken ze ook niet over de nodige vaardigheden om informatie over hun rechten te verzamelen en de daaraan gelinkte **procedures** en administratie op te volgen. Denk bijvoorbeeld aan weinig digitaal vaardige mensen die niet weten hoe bepaalde zaken op te zoeken op het internet, mensen die **onvoldoende kennis van het Nederlands** hebben om hun belastingbrief te kunnen begrijpen of mensen die gewoon **cognitief te zwak** zijn om bepaalde procedures te kunnen snappen. Daaraan gerelateerd, ontbreken mensen met een complexe problematiek soms inzicht in zichzelf of in de eigen situatie.

Dit niet-kennen van hun rechten en niet-begrijpen en bijgevolg niet-naleven van bepaalde regels of procedures heeft helaas vaak nefaste gevolgen voor de personen in kwestie. **Wat begint als iets kleins mondt dan ook vaak uit in zeer grote problemen**. Daarnaast is het ook zo dat vele instanties bij het niet-naleven van de procedure **uitgaan van een 'niet-willen'** bij de mensen, terwijl het maar al te vaak gaat over een 'niet-kunnen'.

We stellen vast dat dit probleem sterker speelt bij mensen die **verder afstaan van onze maatschappij.** Denk bijvoorbeeld aan vluchtelingen die uit een andere soort maatschappij komen, jongeren die zijn opgegroeid in jeugdinstellingen en op hun 18 jaar op eigen benen moeten staan, mensen die uit de gevangenis komen en terug moeten integreren in onze

maatschappij of vrouwen met een migratieachtergrond die er plots alleen voor staan na een echtscheiding.

Conclusie
Uit de kwalitatieve analyse kunnen we concluderen dat de kwetsbare Antwerpenaren vaak een **heel aantal problematieken tegelijkertijd** ervaren (d.i., de noden van deze doelgroep zijn doorgaans veel uitgebreider dan de expliciet gestelde hulpvraag alleen). Daarnaast blijkt ook dat deze drempels betrekking hebben op veelal **alle levensdomeinen**. Ten gevolge van zowel de grote hoeveelheid aan en complexiteit van de ervaren problematieken is onze beoogde doelgroep vaak **kansarm** en **beperkt zelfredzaam**. Ze hebben veelal **moeite om hun weg te vinden in deze maatschappij en het dienstverleningslandschap**. Dit laatste zorgt ervoor dat zij niet altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben, wat leidt tot **woelige trajecten met veel vallen en opstaan**, een verlies aan vertrouwen in de dienstverlening en een **hulp-en dienstverleningsmoeheid.**

In de volgende sectie maken we deze soms woelige weg van Antwerpenaren met een multiproblematiek in het huidige dienstverleningslandschap visueel aan de hand van twee fictieve **klantenreizen** opgesteld op basis van de inzichten bekomen uit de interviews en casuïstiek sessies met de kernpartners. Om te verzekeren dat deze klantreizen realistisch zijn, werden zij ter evaluatie voorgelegd aan verschillende begeleiders van de VDAB, Stad Antwerpen en Atlas. Het zijn met andere woorden fictieve, maar realistische trajecten die door een klant kunnen worden afgelegd. Het is zeker niet de bedoeling dat de klantreizen als representatief worden gezien voor een bepaalde ‘soort’ klant, het zijn enkel voorbeelden om te kijken hoe het *kan* lopen.[11]

2.3. Het bos door de bomen - Antwerpse klantreizen

Zoals aangehaald, kozen we ervoor om het aanbod te tonen aan de hand van **klantreizen** langs de verschillende kernpartners (Lokaal bestuur, VDAB en Atlas). De bestaande dienstverlening analyseren vanuit het perspectief van de klant sluit nauw aan bij de basisprincipes van Capacity Building. **Deze manier van werken laat toe de analyse vanuit de klant te maken (in plaats van vanuit het aanbod)**. Ook wordt het op deze manier mogelijk de vinger te leggen op wat de gevolgen van “systeemproblemen” (problemen die ontstaan uit “het systeem”, zoals bepaalde procedures en regels) kunnen zijn voor een klant, en stimuleert het organisatieoverschrijdend denken.

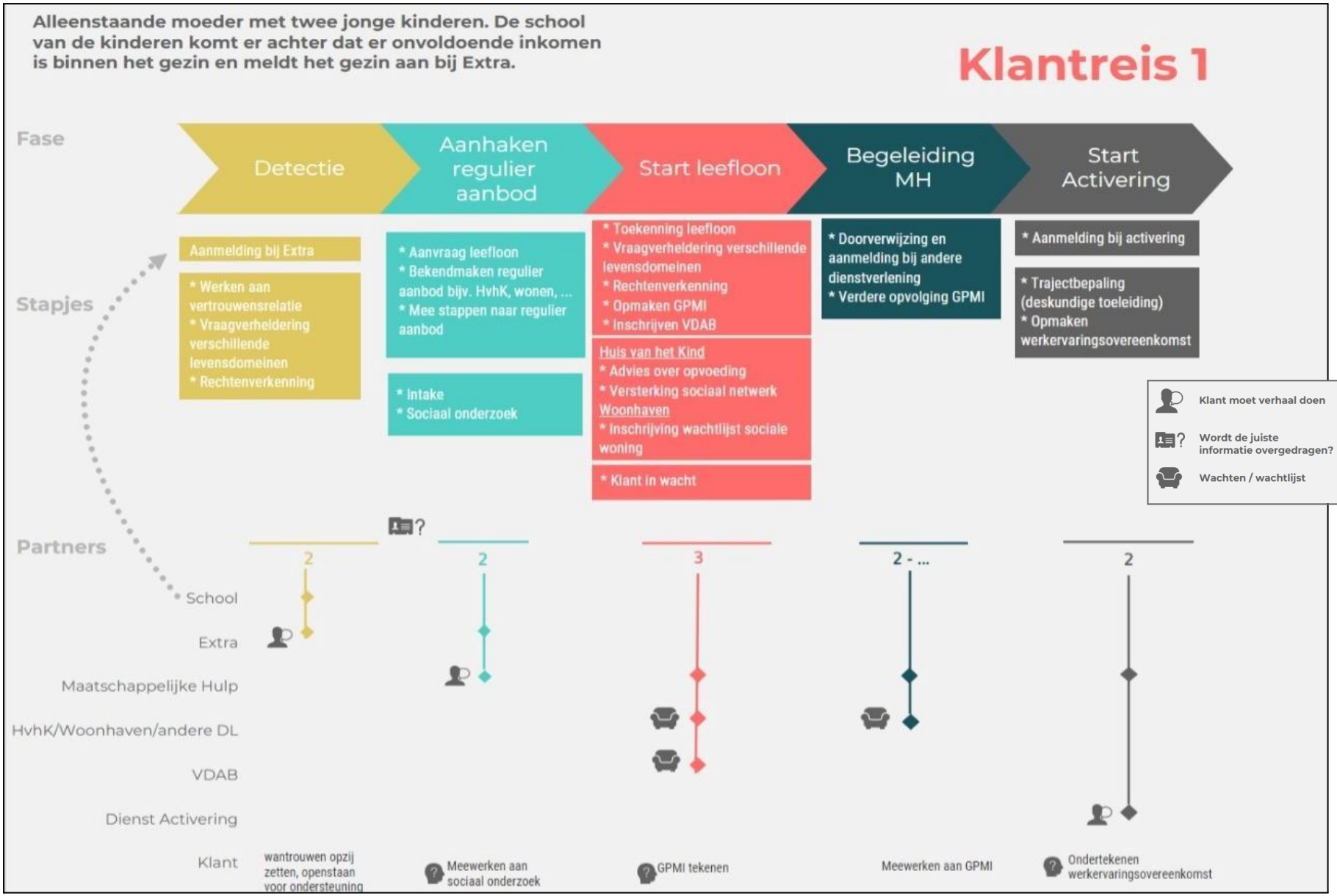
[11] Een compleet overzicht geven van het bestaande aanbod in Antwerpen voor klanten met een multiproblematiek valt niet binnen de scope van dit document. Daarvoor kan verwezen worden naar andere initiatieven (bv. de sociale kaart.be).

Individuele dienstverleners en dienstverleningsorganisaties treden in regel met de beste bedoelingen op, en er wordt vaak erg veel geïnvesteerd (in de ruime zin van het woord) in deze klanten. Toch blijven duurzame resultaten vaak achterwege en kan een burger hetzelfde traject, of delen van een traject, meerdere keren doorlopen zonder duurzaam resultaat.

In de figuren worden de verschillende fases die de klant doorloopt gevisualiseerd. De verschillende fases worden lineair voorgesteld, maar in de praktijk kan er overlap zitten tussen sommige fases (soms echter ook absoluut niet). Per fase wordt er in de blokjes per partner uitgelegd welke stappen er ondernomen worden. Over welke partner het gaat is onderaan in de partnerlijst zichtbaar (bovenste blokje komt overeen met de bovenste betrokken partner). Hoe meer blokjes (en dus ruitjes onderaan), hoe meer partners er in die fase rond de klant staan. Helemaal onderaan staat de klant en de stappen die hij/zij zelf dient te zetten.

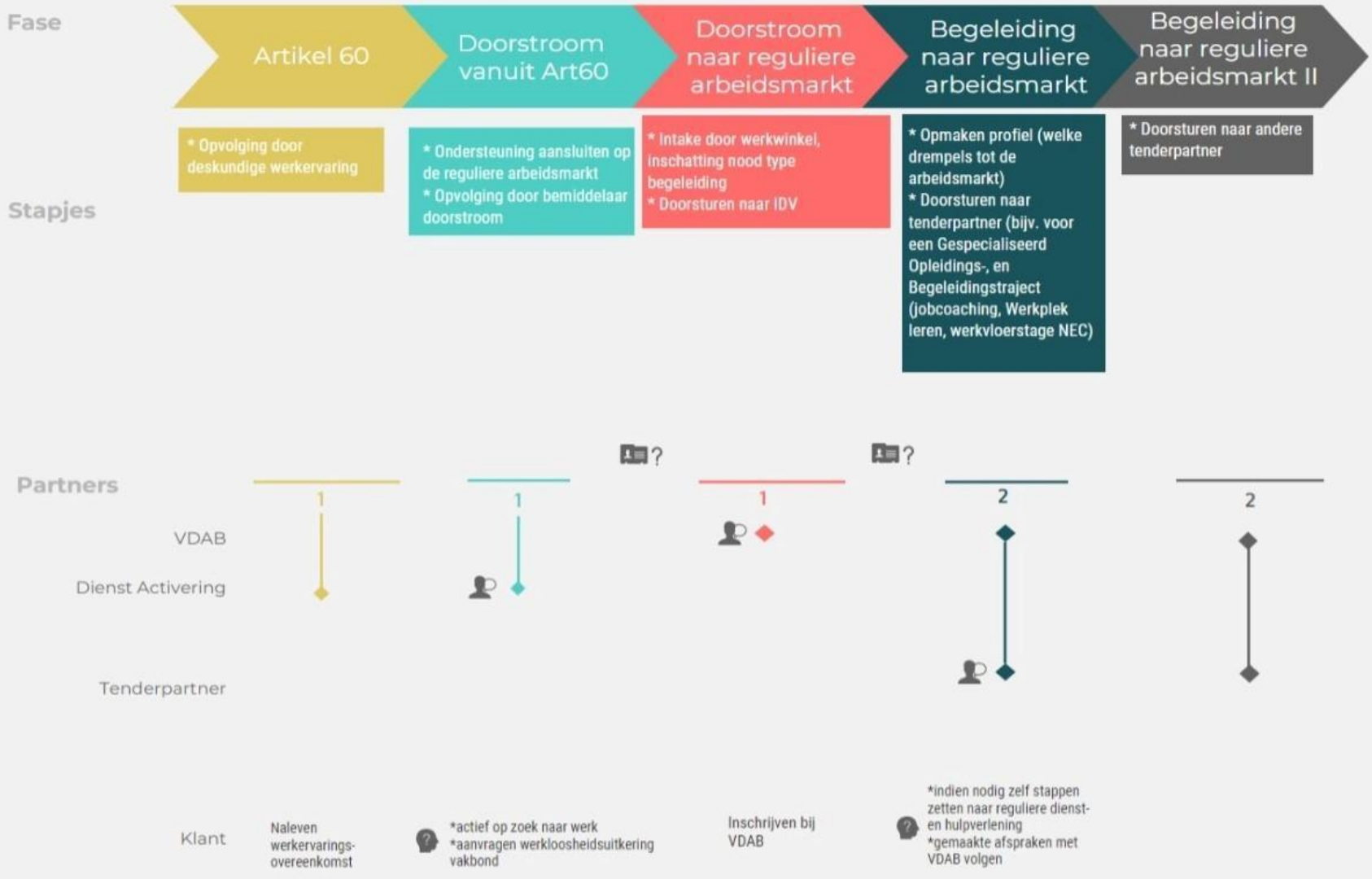
Alleenstaande moeder met twee jonge kinderen. De school van de kinderen komt er achter dat er onvoldoende inkomen is binnen het gezin en meldt het gezin aan bij Extra.

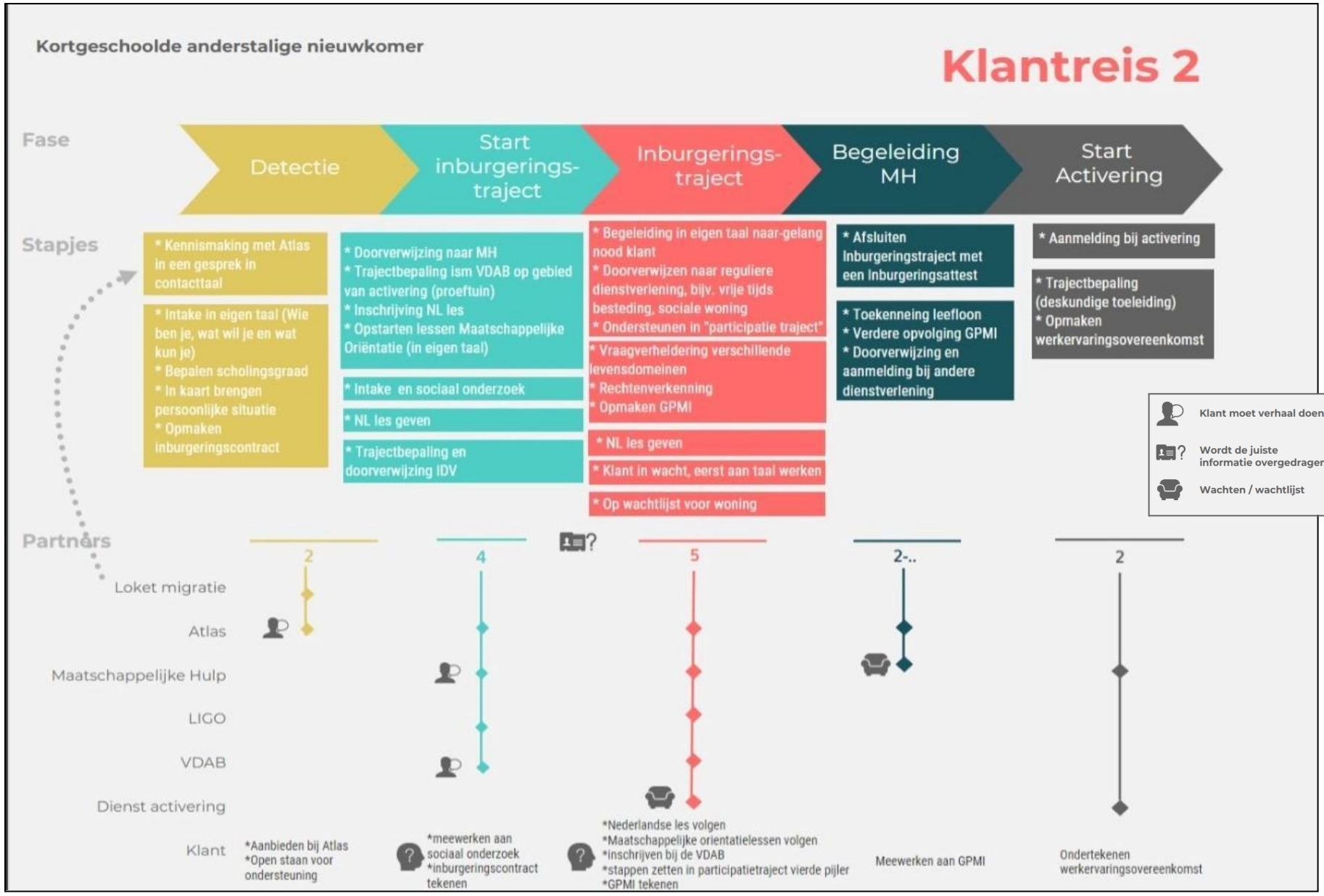
Klantreis 1



Alleenstaande moeder met twee jonge kinderen. De school van de kinderen komt er achter dat er onvoldoende inkomen is binnen het gezin en meldt het gezin aan bij Extra.

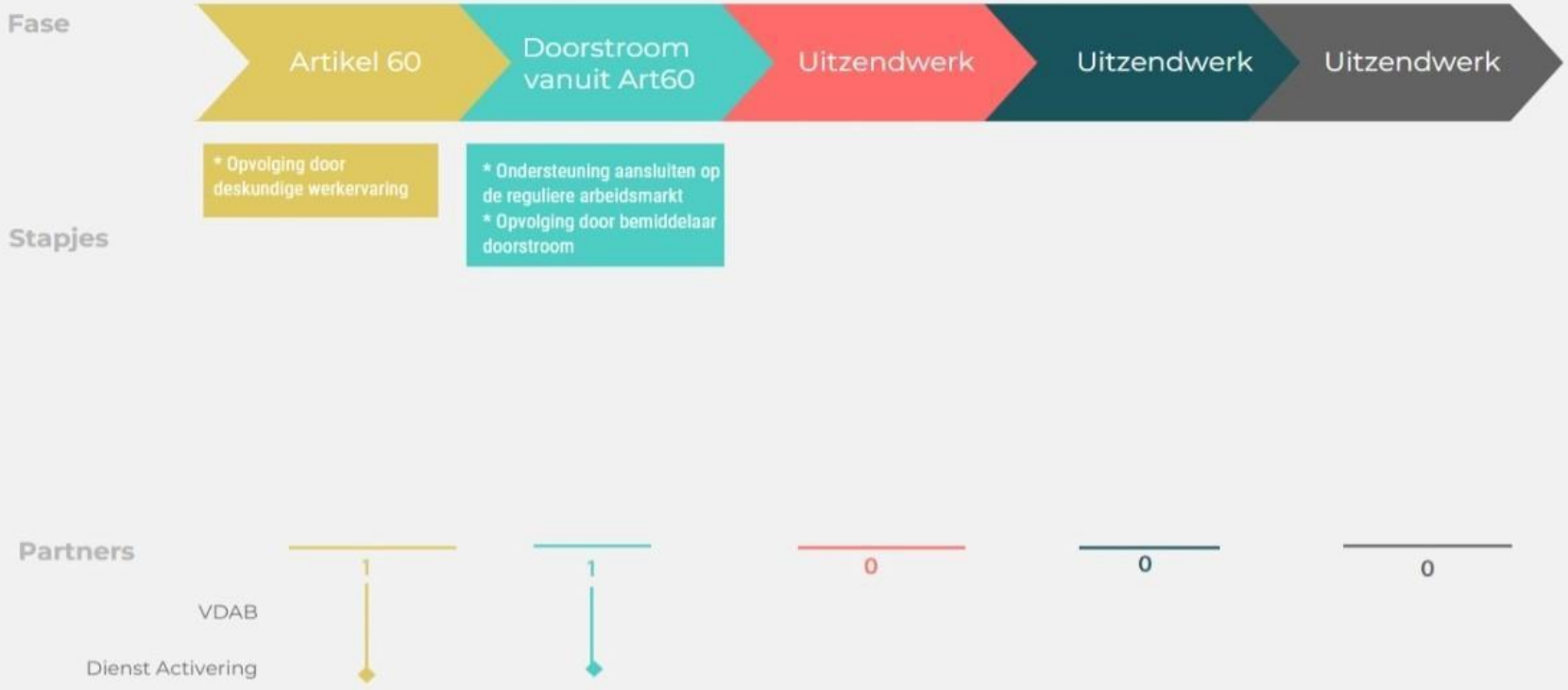
Klantreis 1 - vervolg



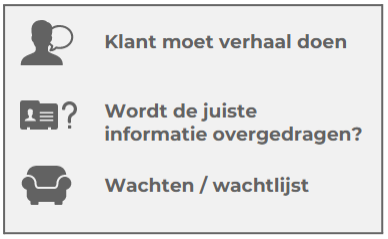

Kortgeschoolde anderstalige nieuwkomer
Klantreis 2
Fase
Detectie
Start inburgerings-traject
Inburgerings-traject
Begeleiding MH
Start Activering
Stapjes
* Kennismaking met Atlas in een gesprek in contacttaal
* Intake in eigen taal (Wie ben je, wat wil je en wat kun je)
* Bepalen scholingsgraad
* In kaart brengen persoonlijke situatie
* Opmaken inburgeringscontract
* Doorverwijzing naar MH
* Trajectbepaling ism VDAB op gebied van activering (proeftuin)
* Inschrijving NL les
* Opstarten lessen Maatschappelijke Oriëntatie (in eigen taal)
* Intake en sociaal onderzoek
* NL les geven
* Trajectbepaling en doorverwijzing IDV
* Begeleiding in eigen taal naar-gelang nood klant
* Doorverwijzen naar reguliere dienstverlening, bijv. vrije tijds besteding, sociale woning
* Ondersteunen in "participatie traject"
* Vraagverheldering verschillende levensdomeinen
* Rechtenverkenning
* Opmaken GPMI
* NL les geven
* Klant in wacht, eerst aan taal werken
* Op wachtlijst voor woning
* Afsluiten Inburgeringstraject met een Inburgeringsattest
* Toekenneing leefloon
* Verdere opvolging GPMI
* Doorverwijzing en aanmelding bij andere dienstverlening
* Aanmelding bij activering
* Trajectbepaling (deskundige toeleiding)
* Opmaken werkervaringsovereenkomst
Klant moet verhaal doen
Wordt de juiste informatie overgedragen?
Wachten / wachtlijst
Partners
Loket migratie
Atlas
Maatschappelijke Hulp
LIGO
VDAB
Dienst activering
Klant
2
4
5
2-..
2
*Aanbieden bij Atlas
*Open staan voor ondersteuning
*meewerken aan sociaal onderzoek
*inburgeringscontract tekenen
*Nederlandse les volgen
*Maatschappelijke orientatielessen volgen
*inschrijven bij de VDAB
*stappen zetten in participatietraject vierde pijler
*GPMI tekenen
Meewerken aan GPMI
Ondertekenen werkervaringsovereenkomst

Kortgeschoolde anderstalige nieuwkomer

Klantreis 2 - vervolg



Op klantreis-niveau komen een aantal zaken naar boven:

	- In de verschillende klantreizen zien we dat er in verschillende fases verschillende diensten/partners betrokken zijn bij de klant, maar er zijn ook fases waarin er weinig tot geen begeleiding is. - Door de veelheid aan partners die doorheen het traject de klant begeleiden, en een informatieoverdracht die tussen partners niet altijd volledig of zelfs mogelijk is, moet de klant verschillende keren zijn/haar verhaal doen. - Klanten komen regelmatig op wachtlijsten terecht, of moeten wachten tussen fases.

Deze voorbeeld-klantenreizen, in combinatie met de interviews en casuïstiek oefeningen laten ons toe om een aantal pijnpunten in de Antwerpse dienstverlening bloot te leggen:

- **Versnippering**: er zijn vaak veel verschillende diensten betrokken bij één persoon. Zelfs binnen één organisatie kan een klant te maken krijgen met verschillende diensten en verschillende begeleiders.
- **Gebrek aan informatie:** wanneer een klant naar een andere organisatie wordt overgedragen, wordt de informatie over de klant niet altijd vlot en volledig gedeeld. Organisaties werken met verschillende opvolgsystemen die niet met elkaar kunnen communiceren. Ook wordt het beroepsgeheim regelmatig aangehaald als drempel voor informatiedeling.
- Hierdoor moet de klant **verschillende keren zijn/haar verhaal** doen, er zijn verschillende intakes, er wordt verschillende keren aan vraagverheldering en noden verkenning gedaan.
- Er wordt van de klant **verwacht voldoende inzicht te hebben** in eigen capaciteiten en noden om samen stappenplannen te kunnen opstellen. Een algemene vaststelling is dat dit inzicht niet altijd voldoende aanwezig is.
- Lineaire aanpak van problemen (het ene oplossen voor het andere bekeken wordt), al dan niet in combinatie met wachtlijsten, zorgt voor **lange trajecten en demotivatie.**

- Bovendien hebben instanties als VDAB en Maatschappelijke Hulp naast de **begeleidende functie ook een controlerende functie**. Deze dubbele pet maakt het opbouwen van een vertrouwensband met de burger moeilijker waardoor er **telkens weer aan die vertrouwensband gewerkt** moet worden, wat net bij deze kwetsbare klanten een essentieel element is voor duurzame en effectieve hulpverlening.
- Bovendien worden deze stappenplannen vaak geconcretiseerd in standaardformulieren waarbij de klant zich engageert voor een aantal acties. Het is daarbij niet gemakkelijk als dienstverlener om in te schatten of het gaat over **"niet willen" of "niet kunnen"**. Dit zorgt voor een spanningsveld dat voor beide partijen moeilijk is, vooral als er sancties aan gekoppeld kunnen worden.
- Om van de ene stap naar de andere te gaan worden **(instap)voorwaarden** opgesteld waaraan de klant moet voldoen. Het gaat om instapvoorwaarden die soms logisch zijn, maar ook een **drempel** vormen.
- In het veld lijkt er een scheiding te bestaan tussen sociale dienstverlening enerzijds en arbeidsbemiddeling anderzijds. Dit uit zich bijvoorbeeld door het **wegvallen van** (het grootste deel) van sociale **begeleiding eens iemand (of een lid van het gezin) werk vindt.** Echter zijn de problemen die mee aan de basis lagen van een afstand tot de arbeidsmarkt niet plotsklaps verdwenen. Dit staat de verduurzaming van activeringstrajecten vaak in de weg.

3. Conclusie en aanbevelingen: Wat is er nodig voor de mensen met een multiproblematiek in Antwerpen?

De situatie waar klanten met een multiproblematiek zich in bevinden is per definitie complex. De veelheid aan problematieken ligt zowel buiten hen om in de samenleving (bijvoorbeeld een tekort aan betaalbare, kwaliteitsvolle woningen) als binnenin (bijvoorbeeld beperkt inzicht in eigen situatie en capaciteiten). Personen met een complexe problematiek worden vandaag met veel goede wil tegemoet gekomen door een hulpverleningslandschap dat op zichzelf complex, versnipperd en vaak inefficiënt is. Vanuit die vaststellingen doen we aanbevelingen naar de toekomst.

In wat volgt worden **bevindingen en aanbevelingen besproken die zich situeren op verschillende domeinen in de dienstverlening: de manier waarop de klant benaderd wil worden** (wat heb ik nodig, hoe wil ik geholpen worden), een aantal **kenmerken van de dienstverlener** zelf, de relatie met de dienstverlening (relatie 1 op 1 met de dienstverlener, relatie met het bredere veld van de dienstverlening), en het **aanbod aan dienstverlening**

dat de klant nodig heeft (fases in de dienstverlening, soort dienstverlening). We bespreken deze bevindingen opeenvolgend.

Manier waarop de klant benaderd wil worden

Omwille van de complexe situaties waar deze klanten zich bevinden, zijn ze vaak op zoek naar **kleine en concrete oplossingen of acties**. Ze willen hierbij graag **samen op stap gaan** met de dienstverlener op basis van een concrete vraag die zij zelf stellen (bijvoorbeeld de vraag naar een voedselpakket). Het is belangrijk om stil te staan bij de kleine stapjes die ze zetten en elke overwinning te vieren, hoe klein het soms ook is. Ze zoeken naar dienstverlening die **samen met hen out of the box durft te denken en creatieve oplossingen voor problemen** zoekt. Kortom: ze hebben nood aan een traject **op maat** waar ze zelf ook **inspraak** in hebben. Ze zijn niet op zoek naar lange trajecten, maar hebben nood aan een traject dat **zo kort als mogelijk is, maar zo lang als nodig is.** Hierbij is er ook nood aan **tijdsinvestering** van de dienstverlener: de dienstverlener is toegankelijk en beschikbaar wanneer nodig.

Kenmerken van de dienstverlener

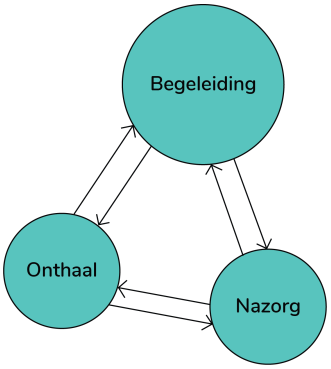
Relatie met de dienstverlening

De manier waarop de klant benaderd wil worden en hoe de dienstverlener in het werk staat, zorgen ervoor dat er een relatie kan ontstaan tussen de klant en de dienstverlening. Uit de analyse blijkt dat klanten **nood** hebben **aan een single point of contact (SPOC)** die hen op een integrale manier benadert en kan ondersteunen om de brug te slaan naar de hulp- en dienstverlening die zij nodig hebben. Idealiter is de dienstverlener ook degene die **het hele traject naast de klant** blijft staan en verschuift dit niet steeds van de een naar de ander. De relatie tussen de klant en zijn of haar SPOC is er eentje van **wederzijds vertrouwen**. De klant heeft nood aan een dienstverlener die hem of haar de richting aanwijst, vanuit de vragen van de klant en met diens inspraak. De dienstverlener ondersteunt de klant om terug ‘verankerd’ te worden in de samenleving. 'Verankeren' verwijst naar het verduurzamen van het traject.

Aanbod dat de klant nodig heeft

Uit de analyse blijkt dat klanten met een multiproblematiek in Antwerpen nood hebben aan drie fases in het traject: een **onthaalfase** die bestaat uit vraagverheldering, een **begeleidingsfase (intensief)** en een **nazorgfase** (vb. niet meteen loslaten wanneer er werk gevonden is).

Dit zijn fases die niet per se lineair hoeven te verlopen: vraagverheldering moet doorheen het hele begeleidingstraject gebeuren en komt op regelmatige basis terug omdat de vragen veranderen doorheen het traject. Het is vooral de kunst om niet telkens opnieuw in te zetten op vraagverheldering bij elke organisatie waar de klant terechtkomt. Vandaar ook de nood aan een SPOC.



Hoe de dienstverlening eruit moet zien, is **afhankelijk van de individuele noden en vragen van de klant**. Er zijn een aantal kenmerken van de dienstverlening die terugkomen:

- De dienstverlening is interactief, in groep en/of individueel
- De dienstverlening is vrijwillig (waar mogelijk)

- De dienstverlening richt zich op vraagverheldering: zowel expliciete als impliciete vragen van de klant
- Er is nood aan aanklampend werken
- Er is nood aan outreachend of vindplaatsgericht werken
- Er is nood aan oriëntatie in de brede zin van het woord (wie ben ik? wat wil ik?)
- De dienstverlening is krachtgericht
- De dienstverlening is circulair: het is geen lineair traject en verschillende trajecten moeten gecombineerd kunnen worden
- De dienstverlening houdt rekening met de context van de klant (bv. gezinsbegeleiding)

Samenvatting

Hoewel het **marktmodel** zijn verdiensten heeft en niet meer weg te denken is, kent de veralgemening van het marktmodel in de publieke dienstverlening ongewenste gevolgen, zoals een sterk versnipperd landschap, beperkte duurzaamheid van trajecten en dienstverlening die aanbodgestuurd is.

Door dienstverleners tegen elkaar te laten concurreren werkt men samenwerking tussen deze partners onderling tegen. Dit **gebrek aan samenwerking is problematisch voor mensen met een complexe problematiek**, aangezien het aanpakken van de noden van deze doelgroep een integratie van diensten en samenwerking tussen verschillende dienstverleners vraagt. Met name voor de doelgroep van mensen met een complexe problematiek, moet worden gezocht naar een **netwerkmodel** dat gebaseerd is op samenwerking.

Lokale besturen, VDAB en Europa WSE, erkennen de nood aan een omschakeling in de dienstverlening voor mensen met een multiproblematiek. Via het Capacity Building-project willen deze organisaties in Vlaanderen voor mensen met een complexe problematiek een verschuiving realiseren naar een netwerk gedreven dienstverlening: de **toekomstige lokale partnerschappen die vanaf 2024 van start zullen gaan in Vlaanderen**.

Om het potentieel aan klanten voor de lokale partnerschappen in Antwerpen te kunnen inschatten maakten we gebruik van verschillende kwantitatieve databronnen. Het bleek zeer moeilijk om “beroepsinactieve Antwerpenaren met een complexe problematiek” te kwantificeren. Het is duidelijk dat er een **groot potentieel aan klanten** is in Antwerpen voor de lokale partnerschappen, gezien de grootstedelijke context. Zowel op vlak van armoede als op vlak van werkloosheid scoort Antwerpen ver boven het Vlaams gemiddelde. Daarnaast is het duidelijk dat **werkloosheid en armoede zich concentreren in specifieke wijken** in Antwerpen. Ten slotte is er bij een aanzienlijk deel van de potentiële klanten sprake van **herval**.

Uit de kwalitatieve analyse kunnen we concluderen dat de kwetsbare Antwerpenaren een heel aantal **drempels** tegelijkertijd ervaren, op veelal **alle levensdomeinen**. De noden van deze doelgroep zijn doorgaans veel uitgebreider dan de expliciet gestelde hulpvraag. Ze hebben veelal moeite om hun weg te vinden in deze maatschappij en het dienstverleningslandschap. Dit laatste zorgt ervoor dat zij niet altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben, wat leidt tot **woelige trajecten met veel vallen en opstaan**, een verlies aan vertrouwen in de dienstverlening en een hulp-en dienstverleningsmoeheid.

Hoe de dienstverlening er in de toekomstige lokale partnerschappen concreet uit moet zien, is afhankelijk van de individuele noden en vragen van de klant. Uit de analyse blijkt dat klanten met een multiproblematiek in Antwerpen onder meer nood hebben aan **trajecten op maat** met voldoende inspraak en een **vast aanspreekpunt** die de klant de weg kan wijzen en verankeren binnen de dienstverlening. Doorgaans is er nood aan drie fases in het traject: een onthaalfase die bestaat uit vraagverheldering, een begeleidingsfase (intensief) en een nazorgfase.

Personen met een complexe problematiek worden vandaag in Antwerpen met veel goede wil tegemoet gekomen door een hulpverleningslandschap dat op zichzelf complex, versnipperd en vaak inefficiënt is. Het aanbod aan dienstverlening in Antwerpen is groot, zowel binnen de institutionele partners als bij externe dienstverleners. Er zijn vandaag ook al verschillende organisatienetwerken actief in Antwerpen, met name binnen de sociale dienstverlening. De netwerken zijn gericht op het geïntegreerd onthaal van burgers, het delen van expertise door middel van casetafels of het aanhaken van klanten aan bestaande dienstverlening.

Er is geen nood aan méér, maar wel aan het beter en duurzaam integreren van diensten. De meerwaarde van het lokaal partnerschap in Antwerpen kan zijn om enerzijds **maximaal aan te haken aan bestaande initiatieven** en binnen het lokaal partnerschap een stap verder te gaan op vlak van samenwerking: het **geïntegreerd en multidisciplinair begeleiden** van personen met een complexe problematiek, inclusief maar niet uitsluitend wat betreft het thema tewerkstelling.

Referentielijst

Avansa, HIVA/KU Leuven, & stad Antwerpen (2022). *Vrouwen van nu! Hefbomen en drempels voor de sociale en maatschappelijke participatie van vrouwen met een migratieachtergrond*.

Coret, M. (2014). *Weten hoe het werk werkt: De Vanguard methode voor managers*. Vakmedianet. NL.

Deming, W. E. (*1981/1982*). Improvement of quality and productivity through action by management. *National Productivity Review, 1(1), 12-22*.

Deming, W. E. (1982). *Quality, productivity, and competitive position*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Hefboom. (2022). *Activate Together. Lessen en aanbevelingen uit het lerend netwerk.*

Kansarmoede index - 2021 - Kind en Gezin

Kolb, D. A. (1976). On Management and the Learning Process. *California Management Review, 18 (3), 21-31*.

Kolb, D. A., & Fry, R. (1975). Toward an Applied Theory of Experiential Learning. In G. Cooper *(Ed.), Theories of Group Processes*. London: Wiley.

Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Acco Uitgeverij. BE.

Raeymaeckers, M. (2022). *Een onderzoek naar het gebruik van de Zelfredzaamheid-matrix bij maatschappelijk werkers van de stad Antwerpen*. Universiteit Antwerpen.

Seddon, J. (2008). *Systems Thinking in the Public Sector: The failure of the reform regime... and a manifesto for a better way*. Triarchy Press. UK.

Stad Antwerpen. *Kwartaalmonitoring leefloon klanten derde kwartaal 2022. Geraadpleegd op december 2022*.

Stad Antwerpen. *Stad in Cijfers – 2023*.

Stad Antwerpen. *Tijdreeksanalyse OCMW steuntrekkers 2022*.

Struyven, L., Steurs, G., Peeters, A., & Minne, V. (2002). Van aanbieden naar aanbesteden. Marktwerking bij arbeidsbemiddeling en-reïntegratie in Australië, Nederland, Verenigd Koninkrijk en Zweden. Leuven: Acco.

Struyven, L., Vanoeteren, V., Van der Beken, W., Jansen, B., Stepman, M., & Pollet, I. (2023). *Markt of netwerk"? Overheidssturing via marktwerking en samenwerking in het domein van werk en integratie van werkzoekenden. Afwegingskader voor de door ESF ondersteunde lokale partnerschappen.* IDEA Consult & HIVA/KU Leuven. Niet gepubliceerd manuscript.

VDAB. *Arvastat: data. Geraadpleegd in december 2022.*

VDAB. *ESF oproepen stad Antwerpen. Geraadpleegd in december 2022.*

Walton, M. (1986). *The Deming management method.* New York: Putnam.

capacity building

EUROPA WERK & SOCIALE ECONOMIE

Medegefinancierd door de Europese Unie

Capacity Building Lokale Partnerschappen

Addendum: Persona's Stad Antwerpen

vvsg VDAB gent: A

SALED

> “Ik wil en kan alles wat werk betreft. Help mij zoeken.”

Begeleidingsvraag

Vaardigheden, inkomen, taal, woning, werk, eigenlijk ook psychologische ondersteuning. Zo snel mogelijk de Belgische nationaliteit. Hij vraagt vooral dagbesteding en wil financieel vooruit geraken.

Drempels, motivaties & attitudes

Hoge motivatie om te werken maar geen realistisch doel en geen kennis Nederlandse taal. Hij heeft een trauma overgehouden aan vlucht en overschat zichzelf.

Hij heeft geen hoger diploma en geen relevante werkervaring. Hij is moeilijk te bereiken, maar komt zijn afspraken na en is gemotiveerd om werk te vinden.

Context

Saled is een 22-jarige, Afghaanse erkende vluchteling die een appartement in de stad deelt met een paar andere mannen. Hij is gevlucht van de taliban, maar omdat hij daar een trauma aan heeft overgehouden wil hij daar niet over praten. In Afghanistan heeft hij weinig werkervaring opgedaan. Hij wil nu graag vaardigheden opbouwen om daarna werk te kunnen vinden.

Hij volgt sinds kort Nederlandse les maar dit gaat moeizaam, want hij is analfabeet. Hij spreek geen Engels, er is dus enkel contact via een tolk mogelijk

Saled is op zoek naar werk en wil om het even wat doen. Hij voelt immers de druk van de familie in Afghanistan om snel werk te vinden en geld op te sturen.

Sociaal netwerk

Hulpverleners en andere Afghaanse bewoners in zijn appartementsblok. Hij heeft ook contact met de VDAB-bemiddelaar in zijn zoektocht naar werk.

Huidige belevenis van de dienst

Saled kwam via het asielcentrum waar hij eerder verbleef reeds in contact met NL les en hulpverleners. In het begin is hij erg hoopvol, maar hij geraakt gedemotiveerd en gefrustreerd omdat alles te lang duurt.

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building

NORA

> “Help mij voor mijn kinderen te zorgen”

Begeleidingsvraag

Haar initiële vraag is een vraag naar een grotere betaalbare woning (via OCMW, ze ging hier zelf heen). Ze wil ook zekerheid omtrent haar inkomsten (uitkering behouden), budgetbegeleiding, een beter zelfvertrouwen.

Drempels, motivaties & attitudes

Enkel middelbaar onderwijs, beperkte werkervaring (café).

Werk is momenteel geen prioriteit voor haar, ze zoekt enkel leefloon (wil voor de kinderen zorgen), ze heeft angst voor verandering.

Nora heeft weinig zelfinzicht en verwacht dat de dienstverleners alles snel voor haar kunnen oplossen.

Context

Nora is een 36-jarige alleenstaande moeder met vijf kinderen van twee verschillende vaders. De kinderen zijn in co-ouderschap bij haar. Ze woont aan de rand van de stad in een appartement met 3 slaapkamers.

Bezwaard door een verleden als incestslachtoffer is Nora bang om een slechte moeder te zijn. Deze angst wordt nog versterkt omdat haar oudste zoon van 13j vaak spijbelt. Eén van haar jongste kinderen zit in bijzonder onderwijs en heeft hierdoor extra zorg nodig.

Het gezin leeft van een leefloon, aangevuld door wat strijkwerk in het zwart. Toch heeft Nora schulden omdat ze niet goed haar budget in de gaten houdt. Ze wacht op collectieve schuldenregeling (nog 2 jaar).

Nora heeft geen diploma behaald, maar is wel ingeschreven als werkzoekende bij VDAB. De stappen die ze daar moet afleggen zijn niet haalbaar voor haar.

Sociaal netwerk

Ex-partners, enkele ouders school kinderen

Huidige belevenis van de dienst

In het begin in paniek omdat ze een brief van de deurwaarder heeft gekregen m.b.t. schulden. Hoopvol door budgetbegeleiding. Later teleurgesteld omdat men haar geen grotere betaalbare woonst aanbiedt en haar steeds maar wil duwen richting werk.

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building

MARCEL

“Ik wil opnieuw beginnen”

Begeleidingsvraag

Terug integreren, inzicht in eigen kunnen, heeft nood aan sociaal contact

Drempels, motivaties & attitudes

Goede intenties maar negatief zelfbeeld. Weinig geloof in eigen kunnen.

Goede wil, maar verslaving blijft in de weg staan. Door zijn verschillende 'problemen' komt hij niet altijd opdagen op afspraken met hulpverleners.

Hij verdwijnt soms een tijdje van de 'radar.

Context

Marcel is een Belgische jongeman van 24 die alleen woont in een appartement van een SVK. Hij is gescheiden en heeft een zoontje van drie dat hij om de twee weken ziet. Marcel krijgt een leefloon.

Hij werd als kind mishandeld door vader met borderline. Later kwam hij door zijn druggebruik vaak in contact met justitie, maar sinds hij een nieuwe vriendin heeft wil hij stoppen met drugs. Dit gaat moeizaam omdat hij vaak angstaanvallen heeft die hem terug naar de drugs laten grijpen.

Hij heeft geen diploma middelbaar onderwijs gehaald maar wel wat werkervaring in de horeca. Dat werk hield hij echter nooit lang vol. Nu is Marcel vastbesloten om zich terug te integreren in de arbeidsmarkt maar hij kan enkel gebruik maken van openbaar vervoer en is hier niet vertrouwd mee.

Sociaal netwerk

OCMW, VDAB, vriendin, geen ander sociaal netwerk

Huidige belevenis van de dienst

Intake met MA/kwaad omdat hij geconfronteerd wordt met zichzelf, onzeker; traject drughulpverlening/gefrustreerd omdat het stoppen met drugs zo moeilijk gaat. Uiteindelijk lukt het wel en is hij hoopvol omdat hij weer perspectief ziet en terug in zichzelf gelooft.

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building

DENIS

“ Ik wil mezelf kunnen zijn”

Context

Denis is een 38-jarige Roma. Hij woont met zijn vrouw en twee kinderen van 6 en 8 in het huis van zijn schoonouders aan de rand van de stad. Zijn vrouw zorgt voor het huishouden, zijn kinderen gaan niet naar school.

Zijn leefloon wordt aangevuld met occasioneel zwartwerk.

Denis heeft niet de ambitie om aan de slag te gaan. Hij heeft vaak aanvallen van hevige hoofdpijn en heeft hiervoor een ziekteattest van een jaar gekregen. Hij spreekt redelijk goed Nederlands.

Sociaal netwerk

Vrouw en kinderen, Roma-gemeenschap.

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Begeleidingsvraag

Invaliditeitsuitkering en een sociale woning voor zijn gezin.

Drempels, motivaties & attitudes

Geen diploma.

Heeft weinig inzicht in rechten en plichten in het kader van een leefloon.

Huidige belevenis van de dienst

Eerste gesprek OCMW sociale woning/hoopvol, medisch attest wordt niet verlengd/paniek, krijgt sociale woning/trots

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building

CHADIA

> “Ik wil erop vooruit gaan, maar ik zit vast”

Begeleidingsvraag

Halftijds werk, naschoolse opvang, administratieve hulp, eigenlijk ook psychologische hulp maar dat vraagt ze niet

Drempels, motivaties & attitudes

Ze heeft een rijbewijs maar geen eigen wagen, zeer laaggeschoold, kan niet lezen of schrijven, trauma (gewelddadige ex-man). Kan zeer goed bakken en koken.

Ze is gemotiveerd om geholpen te worden maar vooral om ze ervan uitgaat dat haar financiële situatie erg zal verbeteren als ze werk vindt. Bovendien heeft ze het moeilijk om kinderopvang te vinden.

Context

Chadia is een alleenstaande Marokkaanse moeder van 35 die in een kleine rijwoning woont in de stad. De kwaliteit van haar woning is ondermaats. Ze heeft drie kinderen (1 peuter en 2 lagere school). Eén kind heeft een beperking. Ze voelt zich niet aanvaard door andere ouders van de school.

Omdat ze altijd huismoeder was heeft ze geen werkloosheidsrechten opgebouwd en krijgt ze nu een leefloon.

Chadia is op haar 18 jaar, uit Marokko, naar België gekomen om te huwen. Zij spreekt weinig Nederlands en zoekt deeltijds werk zodat ze ook voor haar kinderen kan zorgen.
Ze heeft al twee keer een BIS stage gedaan maar is daar elke keer na twee weken gestopt na woordenwisselingen rond haar takenpakket.

Sociaal netwerk

Administratieve ondersteuning, OCMW en VDAB medewerkers, geen sociaal netwerk

Huidige belevenis van de dienst

stapt naar VDAB/verwachtingsvol - krijgt jobaanbiedingen/ enthousiast - krijgt contract/trots - teleurstelling matig loon

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building

LALEH

> “Ik wil uit deze vicieuze cirkel geraken”

Begeleidingsvraag

Stabiliteit, opleiding knelpuntberoep, werk. Eigenlijk ook geweldbemiddeling maar dat durft ze niet te vragen.

Drempels, motivaties & attitudes

Ze heeft capaciteiten, maar draagt een zware emotionele rugzak en spreekt weinig Nederlands. Ze draagt een hoofddoek.

Heel positief, ze is heel open voor feedback en geeft aan zich erg in te willen zetten.

Context

Laleh is een 26-jarige vrouw van Iraakse origine. Ze woont samen met haar man in een huis in de stad dat ze officieus huren met meerdere mensen. Haar verblijfsdocumenten (en die van haar man) zijn vervallen, waardoor hun situatie momenteel onwettelijk is (hoewel ze op zich wel recht zouden hebben op verlenging). Ze spreekt beginnend Nederlands maar probeert zo veel mogelijk, via internet, Nederlands bij te leren. Dit gaat bijzonder vlot.
Ze werkt in een illegaal arbeidscircuit (carwash) en wordt daar vaak gepest door de collega’s. Ze verdient zeer weinig. Haar man beweegt zich in criminele milieus en is gewelddadig tegenover haar. Vermoedelijk gebeuren er binnen het huwelijk nog meer ernstige feiten.

Het is haar wens om stabiliteit te vinden, met een volwaardige job, een geldig verblijfsstatuut,... Ze heeft van de vrouwen in het gebouw waar ze woont gehoord dat ze als derdelander een arbeidskaart kan krijgen als ze een knelpuntberoep kan invullen. Ze neemt contact op met een maatschappelijk werkster om hier meer over te weten te komen.

Sociaal netwerk

Andere vrouwen in het gebouw

Huidige belevenis van de dienst

Gesprek met maatschappelijk werkster/erg blij met de hulp, hoopvol

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building

THIERRY

> “Waarom ik niet en de anderen wel?”

Begeleidingsvraag

Hij wil vooral gehoord en financieel geholpen worden maar heeft eigenlijk sociale contacten en een kader nodig.

Drempels, motivaties & attitudes

Hij heeft weinig doorzettingsvermogen.

Vooral boos omwille van verlies werkloosheidsuitkering, vertrouwt de hulpverleners niet meer.

Context

Thierry is een 55-jarige Belgische man. Hij leeft alleen en heeft geen vaste verblijfplaats.

Hij heeft na zijn secundair onderwijs tot zijn 35ste gewerkt in de horeca maar is dan ontslagen omwille van zijn alcoholproblematiek. Hij is ondertussen al 20j werkzoekend. Hij spreekt perfect Nederlands en zeer goed Engels.

Hij heeft nog altijd een alcoholverslaving waardoor hij vaak niet komt opdagen op afspraken met de VDAB rond werk. Hij is zijn recht op werkloosheidsuitkering verloren en klopt aan bij OCMW voor leefloon.

Sociaal netwerk

VDAB, OCMW, geen vrienden of familie

Huidige belevenis van de dienst

uitkering verliezen/boos, in beroep tegen beslissing/strijdvaardig, hulp vragen aan OCMW/schaamte en hulpeloos gevoel

Problematieken

- Geen vaste woonplaats
- Slechte woonkwaliteit
- Schulden
- Financiële onzekerheid
- Generatiearmoede
- Geen werk
- Beperkte werkvaardigheden
- Lage digitale vaardigheden
- Laaggeschoold
- Schooluitval
- Administratieve problemen
- Geen kinderopvang
- Cultuurkloof
- Nieuwkomer
- Taalbarrière
- Analfabetisme
- Fysiek probleem
- Fysieke beperking
- Mentaal probleem
- Mentale beperking
- Lage zelfkennis
- Familiaal geweld
- Drugs/alcohol verslaving
- Game/gok verslaving
- Detentie verleden
- Agressie
- Moedeloos
- Beperkte mobiliteit
- Gebrek aan zelfstandigheid
- Geen sociaal netwerk
- Mantelzorg

Regio's en werkingsgebieden

Stad Antwerpen

capacity building