

Rapport 'soft outcomes'

"Niet alles wat telt, kan geteld worden. Niet alles wat geteld kan worden, telt."
Albert Einstein

Jan De Mets, 22 december 2015

Inhoudstafel

Onderzoeksontwerp en timing	3
Deel 1 – Wat leren we uit onderzoek en literatuur?	4
Definities en omschrijvingen van 'soft outcomes'	4
Waarom <i>soft outcomes</i> meten/in kaart brengen?	5
Rubricering/indelingen van <i>soft outcomes</i>	6
Aanpak	10
<i>Noodzakelijke voorwaarden</i>	10
<i>Hoe data verzamelen</i>	11
<i>Hoe data bijhouden</i>	12
Over rapportering aan subsidiërende instanties en overheid (en werkgevers)	13
Deel 2 – Bevindingen uit de gesprekken	15
Gesprekspartners voor het vooronderzoek	16
1 – Breng je SO's in kaart? Zo ja, welke? Gebruik je een bepaalde rubricering? Welke indeling zou zinvol zijn?	17
Belang van SO's	17
Soorten SO's	18
2 – Hoe verzamel je data, hoe houd je die bij, hoe hou je evolutie bij?	18
Data verzamelen	18
Evolutie bijhouden	20
Maar toch ...	22
3 – Rapportage: aan wie leg je verantwoording af, en hoe? Zou het zinnig zijn te rapporteren over SO's? Waarom? En hoe kan dat eruit zien?	22
Verantwoording	22
Is rapporteren over SO's zinnig?	23
Hoe zou een zinnige SO-rapportage er kunnen uitzien?	24
Nabeschouwingen	25
Deel 3 – Eerste conclusies, aanbevelingen en opvolging	26
Bijlage 1 – indelingen	28
Bijlage 2 – tools	32
Bijlage 3 – vragenlijst	36
Bibliografie	38

Onderzoeksontwerp en timing

Diverse projecten en programma's binnen de Dienst Werk van de Stad Gent, binnen Gent, Stad In Werking en/of door externe instanties gesubsidieerd (bijv. ESF) werken met en naar kwetsbare / moeilijk bereikbare doelgroepen, vaak cliënten met een *multiproblem*-rugzak. Ze zijn niet altijd of zelden in staat om (onmiddellijk) de *hard outcome* te bereiken: werk, een werkervaring, een opleiding. Het belang van onze projecten ligt dan vooral op het terrein van de *soft outcomes*, de 'zachte uitkomsten', waar cliënten zoal kunnen in evolueren, in groeien op weg naar die 'harde resultaten'. Maar wat doen we precies op dit vlak? En kunnen we daarin systematischer te werk gaan? Wat leren we van elkaar, van onderzoek, ...?

Dit rapport wil enkele pistes aanreiken om op deze vragen een antwoord te formuleren, om visie en praktijk in deze te verfijnen. We vertrokken van onderstaande **4 sporen** – die zijn van belang omdat ze doorheen het hele rapport (en de aanbevelingen) terugkeren:

Uit diverse projecten blijkt de nood aan een werkwijze/methode:

om in individuele trajecten bij te houden hoe cliënten op vlak van *soft outcomes* evolueren (eigen dossiervorming / **eigen registratie**) – **spoor 1**
die tegelijkertijd als werkinstrument in de begeleidingsrelatie kan worden ingezet, vb. om tussentijds te reflecteren over vooruitgang **met de cliënt** – **spoor 2**
die input geeft voor **teamoverleg** ter verfijning van de werking (waarop moeten we bijsturen, een nieuw aanbod ontwikkelen, is meer ondersteuning nodig,...) – **spoor 3**
die beleidsinfo genereert / **rapportage** mogelijk maakt – **spoor 4**

Voor dit verkennend **voor-onderzoek** kreeg ik volgende deelopdrachten mee:

- Analyse van de bestaande praktijken op voorgaande punten (Werkpunten, Take Off, ...) m.b.t. impliciet of expliciet gehanteerde werkwijzen en noden op dat vlak;
- Analyse van bestaande literatuur en handboeken, instrumenten en tools (Missing Link, ...), vraag in welke mate een instrument beantwoordt aan noden (hoe kan het worden ingezet, welke aanpassingen eventueel,...);
- Op basis van voorgaande: formuleren van aanbevelingen / voorstel van werkwijze waarmee we concreet verder aan de slag kunnen.

Output:

- in kaart brengen waar we nu staan op vlak van methode, werkwijzen, systematiek, ... op het vlak van *soft outcomes* in begeleidingen in beeld te brengen;
- in kaart brengen van de ervaren noden;
- aanbevelingen vanuit gesprekken en literatuur voor de korte en langere termijn.

De specifieke focus, zoals ook in de vragenlijst aan de gesprekspartners meegedeeld (zie Bijlage 3), lag in dit voor-onderzoek op spoor 4: is er nood aan **rapportage rond soft outcomes**? Zo ja, waarom, en hoe kan dit er dan uitzien?

De timing: 10 werkdagen in oktober '15 om dit rapport op te stellen, eerste besprekingen binnen de Dienst Werk op 26 november en 7 december 2015.

We gebruiken in dit rapport de volgende **termen**:

- *soft outcomes* ("SO's") en *hard outcomes*. In de Nederlandstalige literatuur kom je soms *zachte* en *harde uitkomsten* tegen. Voor een omschrijving, zie deel 1.
- 'cliënt' / 'klant' / 'deelnemer' / ... gebruik ik door elkaar.

Deel 1

Wat leren we uit onderzoek en literatuur?

We namen als uitgangspunt een selectie uit de bibliografie van het boekje “Missing Link” en enkele onderzoeken die online stonden (zie bibliografie). “Missing Link” biedt een uitgewerkt instrument aan – de ‘Evaluator’ – om de evolutie van en samen met kwetsbare jongeren in kaart te brengen. Het instrument wordt onder meer gebruikt in het Take Off-project.

Opvallend: in de Angelsaksische wereld was hier een tien- à vijftiental jaren geleden veel aandacht voor. Ik vond er een pak interessante omschrijvingen en definities, stevige redenen waarom we over *soft outcomes* meer zouden moeten weten; veel voorbeelden, tools en instrumenten van diverse projecten, zij het dat ik geen echt voorbeeld van een rapportage rond *soft outcomes* heb gevonden.

Definities en omschrijvingen van 'soft outcomes'

Diverse onderzoeken hanteren verschillende begrippen die in de sfeer van *soft outcomes* liggen: *soft indicators*, *employability*, bewegingskapitaal, ... We gaan hier niet op al deze begrippen in omdat ze grotendeels in elkaars verlengde liggen. Om er toch eentje uit te pikken, over bewegingskapitaal:

“Een individu beschikt over een bepaalde hoeveelheid **bewegingskapitaal**. Dit heeft betrekking op het geheel van persoonlijke troeven en beperkingen die maken dat dit individu bepaalde arbeidsmarkttransities wel of juist niet kan maken.” (Steunpunt WSE, 2010, p. 10)

We houden het dus hier op *soft outcomes* (SO's). Weinig onderzoeken hanteren evenwel welomschreven definities van wat *hard* en *soft outcomes* precies zijn. De meeste beperken zich tot het geven van voorbeelden. De meest relevante omschrijving vond ik in “ESF – A practical guide” (2003, p. 5):

- “**'Hard outcomes'** are the clearly-definable and quantifiable results that show the progress a beneficiary has made towards achieving desirable outcomes by participating in a project. Typically they include obtaining a qualification, finding work, or securing a place on a course. Hard outcomes are usually straightforward both to identify and to measure.

- In contrast, **'soft outcomes'** refer to those outcomes that represent **intermediary stages** on the way to achieving a hard outcome. They could include for example, **thinking skills** such as improved problem-solving abilities, **personal attributes** such as improved self-confidence, or **practical work-focused skills**, such as a better appreciation of the importance of timekeeping in the workplace. As such, it can be more difficult to define them clearly or to measure them – although they may represent the main outcomes achieved by the most disadvantaged ESF client groups.” (A Practical Guide, 2003, p. 5)

Van belang is dus dat SO's resultaten zijn die verwijzen naar tussenliggende fases (*intermediary stages*), op weg naar de *hard outcomes*. Ze tonen de weg, de evolutie, de (soms noodzakelijke) tussenstappen die een cliënt volgt op weg naar een job, een opleiding, een stage, ... 'Op weg naar' duidt op die evolutie:

“In this context, **'distance travelled'** refers to the progress beneficiaries make in terms of achieving **soft outcomes that lead towards sustained employment or associated hard outcomes**, as a result of participating in a project and against an initial baseline set on joining it. By definition, measuring distance travelled will require assessing clients on at least two separate occasions (and preferably more) to understand what has changed.” (A Practical Guide, 2003, p. 5)

De meeste onderzoeken geven aan dat SO's niet (makkelijk) te meten zijn, toch niet rechtstreeks of duidelijk aantoonbaar.

“(…) **soft outcomes** are those which, unlike hard outcomes cannot be measured directly or tangibly. They are: intangible, not concrete, subjective, a matter of degree rather than absolute, personal, depending on individual client needs, intermediate (usually measuring progress towards hard outcomes such as employment and qualifications).” (Dewson et alia, 2000, p. 2)

Soms gaat de discussie in de onderzoeken over het begrip '**meten**'. Ieder project en onderzoek vindt het belangrijk om die SO's te kennen, maar over 'meten' (*measuring*) is niet iedereen het eens. De begripsverwarring zit vooral in de perceptie van 'kwantificeerbaarheid' en in het (in onze samenleving dominantere wordende) idee dat wat niet meetbaar is, van geen tel is. Iedereen onderkent de druk van subsidiërende instanties en overheid die steeds naar 'meetbare resultaten' peilen. Bepaalde onderzoeken geven ronduit toe dat niet alles meetbaar en kwantificeerbaar is en stellen alternatieve begrippen voor: evoluties visualiseren, expliciteren, aantoonbaar maken, ... Ze gaan de uitdaging aan om te zoeken naar kwalitatieve (zachte) indicatoren om de relevantie van hun inspanningen uit te leggen.

Wat niet wil zeggen dat ze dus minder belangrijk zouden zijn. Naargelang van de cliënt kunnen – in onze ogen – 'kleine' stapjes voorwaarts immense stappen voor de cliënt zelf betekenen:

“While the acquisition of certain soft outcomes may seem insignificant for certain individuals, the leap forward in achieving these outcomes can be immense for others.” (Dewson et alia, 2000, p. 2)

Het gemeenschappelijk kenmerk tussen de projecten die in de onderzoeken beschreven worden en de projecten die ik voor dit onderzoek gesproken heb, is het werken met **kwetsbare, moeilijk bereikbare doelgroepen** voor wie het halen van een *hard outcome* niet evident is. De meeste projecten richten zich dus op het ondersteunen van cliënten in het zetten van kleine stapjes, maar zoeken manieren om die op een systematische manier bij te houden.

Waarom *soft outcomes* meten/in kaart brengen?

Een rode draad in alle onderzoeken en bekeken projecten is wel dat iedereen de noodzaak inziet van het (minstens) in kaart brengen van SO's en de evolutie die cliënten maken.

“(…) tegelijkertijd zijn er nog tal van andere kenmerken te bedenken die mogelijk zowel de deelname aan activerende maatregelen als de arbeidsmarktresultaten beïnvloeden, en die typisch niet in administratieve databanken zijn terug te vinden. Een bekend voorbeeld betreft de **motivatie**: wie als werkloze erg gemotiveerd is om werk te vinden, zal mogelijk ook meer geneigd zijn om in een activerende maatregel te stappen, maar zou ook zonder die maatregel wellicht sneller werk vinden dan wat het geval zou zijn geweest als hij of zij minder gemotiveerd zou zijn geweest. En over de motivatie vindt men nu eenmaal niet direct informatie in de gebruikelijke administratieve databanken. Hetzelfde geldt voor informatie m.b.t. de gezondheidstoestand, het sociaal kapitaal, het cultureel kapitaal, het psychologisch kapitaal, en het financieel kapitaal van een persoon.” (Steunpunt WSE, 2010, p. 6)

We vinden het scherp verwoord in het de try-out van een 'empowermentmeter' bij Depauw en Driessens (2013):

“Uit de bevraging van sociaal werkers (...) concludeerden we dat er een vraag is naar een meting die het onzichtbare zichtbaar maakt; naar een middel om in dialoog stil te staan bij verwezenlijkingen waardoor men op een laagdrempelige manier met elkaar in gesprek kan gaan over de evolutie; naar een meting die niet enkel het oordeel van de hulpverlener weergeeft, maar ook systematisch en aanvullend het cliëntperspectief vertolkt; naar een meting die focust op evoluties in de 'binnenkant'; naar een registratie die een organisatie (cijfermatig!) materiaal aanlevert over de uitkomsten van de geboden hulpverlening (mensen 'empoweren'); naar een meting die het mogelijk maakt om effectief en systematisch gegevens te verzamelen in de loop van een hulpverleningsproces en zo hulpverlener en hulpvrager inzicht geeft in de ontwikkelde krachten.” (Depauw en Driessens, 2013, p. 46)

De *Practical Guide* van ESF zet de *benefits* op een rijtje. Deze komen sterk overeen met de 'vier sporen' zoals wij die met dit onderzoekje op voorhand hadden vastgelegd (zie hierboven, 'Onderzoeksontwerp en timing'): voor jezelf als begeleider, voor de cliënt, voor het team van (project)begeleiders, voor subsidiërende instanties/overheid/...

- “• **Showing clients the progress they are making** as a result of participating in a project, even if not immediately apparent to them, and so providing an opportunity for personal motivation. Projects' experience suggests that clients frequently view this process in a positive light – and for many their work on the project represents the first 'success' they have experienced. (*spoor 2*)
- **Showing project staff how the project is progressing.** This can be an important motivator for staff, by illustrating that clients are making progress which may have been undetected previously. (*spoor 1 en 3*)
- **Providing information to support project development** – by identifying whether the activities being undertaken are the right ones and where improvements might be made. This can also be useful when disseminating results and best practice – and can often lead to improvements in the way the projects themselves operate. (*spoor 4*)
- **Demonstrating to employers, colleges or other organisations** that the participants in a project have developed the soft skills that they need, and have the necessary motivation and commitment to change and make change happen for themselves. (*mengeling van spoor 2 en 4*).
- **Demonstrating to funders** that a project is making a real difference, even if hard outcomes have not yet been achieved. Information on soft outcomes can also be useful in illustrating the wider skills clients require for employment and therefore improving the understanding of funders of the work of a project.” (*spoor 4*) (A Practical Guide, 2003, p. 6)

In het onderzoek van Dewson et alia wordt zelfs gesteld dat je inadequaat bezig bent als je *enkel* naar de *hard outcomes* van een programma kijkt om te zien welke resultaten het heeft behaald.

"(...) In addition, these 'hard' measures of success do not give a complete picture of a client's increased employability. It is often both unlikely and inappropriate for many projects to expect to achieve 'hard' outcomes from target groups that are socially excluded and facing, multiple barriers to employment." (Dewson et alia, 2000, p. 1)

Een ander onderzoek verwijst naar het belang dat werkgevers zelf hechten aan welbepaalde SO's:

"(...) employers do not anticipate everyone arriving 'job ready' but do expect young people to start literate, numerate and with good employability skills. These **employability skills** - including problem solving, team working and time management skills - are often considered by employers to be **as important as formal qualifications.**" (National Children's Bureau, 2012, p. 5)

Een mooie samenvatting van de noodzaak en het belang van het in kaart brengen van SO's, vinden we in het HIVA-onderzoek naar een verruimde effectmeting in projecten met werkzoekenden:

"De zachte effecten zijn van belang omdat ze de afstand tot de arbeidsmarkt kunnen verkleinen wanneer een interventie niet meteen leidt tot tewerkstelling. Taylor en O'Connor (...) concluderen dat een ESF-traject vaak resulteert in een verhoging van het zelfvertrouwen en het zichzelf meer *employable* voelen. Hierdoor gaat men actiever op zoek naar werk of gaat men werk als een realistische optie beschouwen. De zachte effecten kunnen gezien worden als '*turning points*' op de weg naar tewerkstelling waarvan we op basis van exploratief onderzoek weten dat ze belangrijk zijn voor bepaalde groepen van werkzoekenden." (Van Dooren et alia, 2011, p. 26 e.v.)

Die *turning points* visualiseren, expliciteren, boven water halen, daar is het ons hier om te doen.

Rubricering/indelingen van *soft outcomes*

Sommige SO's liggen op het algemene persoonlijke terrein, andere liggen dicht bij de *hard outcomes*. Het varieert van het – erg moeilijk meetbare – 'meer zelfvertrouwen' en 'motivatie', over bepaalde algemene sociale vaardigheden tot meer arbeidsgerelateerde attitudes en kennis. De ene *soft outcome* staat al dicht

of verder af van de eigenlijke *hard outcome* (werk, opleiding, ...).

Het is voor elk project van belang, zeggen de onderzoekers, om toch een **eigen indeling in categorieën** op te maken, in het verlengde van de strategische en operationele doelstellingen of beoogde uitkomsten van het project of programma. Uit die doelen en navenante indeling komen immers ook de indicatoren die een bepaalde evolutie in kaart brengen. Bovendien doen ze nadenken over de uit te werken tools die een antwoord op die indicatoren moeten bieden (bijv. vragenlijsten).

Elk project of programma kan dus best voor zichzelf nagaan welke categorieën van belang zijn om in kaart te brengen, en – indien mogelijk – hier een continuüm in aan te brengen: wat ligt veraf, wat ligt dicht bij 'werk'?

Er zijn evenzovele indelingen van SO's te vinden als er onderzoeken zijn. In Bijlage 1 neem ik enkele voorbeelden op. Ze zijn inspirerend voor onze eigen projecten en programma's, en ze overlappen ook elkaar in grote mate. De meeste projecten koppelen hier ook welbepaalde **tools** aan, zoals vragenlijsten, inschattinglijsten, enz. Vaak wordt gewerkt met **scores**, **schalen** of **meningen** ('ik ga helemaal akkoord' tot 'ik ga helemaal niet akkoord').

Hieronder vind je al enige sluiertippen. Extra voorbeelden vind je in Bijlage 1 en in de bibliografie.

1 – Dewson et alia

Volgens deze onderzoekers zijn de meeste SO's te classificeren in twee groepen: **core outcomes** en **target group specific outcomes**.

De *core outcomes* zijn doorgaans toepasbaar in alle projecten en programma's. Dewson e.a. gebruiken deze onderverdeling:

- “**key work skills**, such as the acquisition of key skills, and language and communication skills,
- **attitudinal skills**, for example, increased levels of motivation, confidence and self-esteem,
- **personal skills**, including improvements in timekeeping, attendance or personal hygiene,
- **practical skills**, which may be indicated by the ability to complete forms or to manage money.”

(Dewson et alia, 2000, p. 2)

2 – *The SOUL Record*

Met de slogan 'Measuring the Immeasurable' belooft deze online toolkit “*an effective way of measuring progression in soft outcomes*”. Het instrument onderscheidt drie grote gebieden:

attitude,
personal/interpersonal,
practical.

Een voorbeeld van tool vind je in Bijlage 2.

3 – het Persoonlijk Actieplan (PAP)

'Intensief werkplekleren' wil cliënten helpen een duurzame job te vinden op de reguliere arbeidsmarkt. De begeleiders denken samen met de cliënt na over jobdoelwit, kwaliteiten en leerpunten en de aan te pakken drempels.

“We kijken hoe we je competenties kunnen versterken en welke vorm van begeleiding je nodig hebt om een geschikte job te vinden. We zoeken samen met jou naar stageplaatsen en geschikte vacatures en helpen jou om periodes van stage of werken goed te doorlopen.”

Een fictief voorbeeld met 'Jan de schilder':

kwaliteiten	leerpunten/drempels
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grof schilderwerk lukt goed ➤ Inzicht in stellingbouw ➤ Aandacht voor veiligheid ➤ Werkt resultaatgericht ➤ Flexibel op vlak van taken ➤ Respecteert uurrooster/stipt ➤ Kan eigen mogelijkheden goed inschatten ➤ Respectvol, beleefd 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fijn schilderwerk, detail en afwerking ➤ Materiaal- en productkennis ➤ Communicatie: Nederlands ➤ Orde en netheid op de werkvloer ➤ Zelfstandig werken ➤ Aandacht voor werken in groep: plaats durven innemen in een groep ➤ Beperkte mobiliteit: enkel openbaar vervoer

Bij de bespreking van een **plan van aanpak**, om de drie maand, komen volgende **rubrieken** aan bod:

- Wegwerken van drempels (randvoorwaarden)
- Attitudetraining
- Competentieversterking
- Begeleiding tijdens zoeken naar werk
- Bemiddeling naar werk (jobhunting/jobmatching)
- Werkpleklerin
- Taalondersteuning
- Actualiseren MLP
- Extra acties

Alle stappen worden genoteerd in dit PAP. Na elk belangrijk moment overlopen begeleiders en cliënt dit document en bespreken ze wat de volgende stappen zijn. De cliënt krijgt telkens een ondertekend exemplaar mee naar huis.

4 – *Measuring Employability Skills*

Dit onderzoek geeft aan dat elk project eigen indelingen hanteert, maar dat er ook een grote gemeenschappelijkheid erin terug te vinden is:

Personal	Interpersonal	Self-management	Initiative & delivery
Confidence	Social/ interpersonal	Self-control	Planning
Self-esteem	skills	Reliability	Problem-solving
Motivation	Communication skills	Positive attitude	Prioritising
Self-efficacy	Teamwork	Presentation	
	Assertiveness		

(National Children's Bureau, 2012, p. 3)

Deze indeling wordt verder verfijnd door een goede definitie van elk van de skills (zie Bijlage 1).

5 – **Inschattingslijst VDAB**

De inschattingslijst die de VDAB-bemiddelaar hanteert (niet bedoeld om samen met de cliënt in te vullen) hanteert twee delen en diverse rubrieken. Elk van deze rubrieken telt diverse (aankruisbare/afvinkbare) items.

Opbouw inschattingslijst

“In **Deel 1** wil je een inschatting maken van de zoektocht naar werk. Eén of meerdere werkpunten worden aangekruist, al of niet met meer informatie per thema”.

Solliciteren en netwerken (10 items),

**Oriënteren (3),
Competenties versterken (7)
Werken aan randvoorwaarden (6).**

“In **Deel 2** peil je naar drempels die een reguliere tewerkstelling in de weg staan. Nadien wordt het document toegevoegd in ‘Mijn Loopbaan’ (MLB) onder ‘Traject’, met als doel de definitieve toeleiding naar de partner te realiseren. Deze bevraging omvat een selectie van drempels die personen met een multiële problematiek kunnen ervaren in hun zoektocht naar werk. Duid in overleg met de werkzoekende de drempels aan die van toepassing zijn in het leven van de werkzoekende.” De gehanteerde rubrieken zijn:

- Mobiliteit
- Ondersteuning en relatie met naaste familie en vrienden
- Afhankelijkheid/hunkering
- Laaggeletterdheid
- Armoede
- Organisatie en planning
- Verzorgen van lichaamsdelen
- Aangaan van relaties
- Gezondheidsproblemen

De items zijn 'negatief' geformuleerd (“slaagt er niet in”, “maakt geen (goed) gebruik van”, “mankeert”, ...) en er zijn geen items die peilen naar de verworvenheden, competenties, ... “In de conclusie noteer je je bevindingen van deel 1 en deel 2 met een verplichte motivatie van je verwijzing naar de partner. De conclusie bevat m.a.w. informatie over het *vastlopen* van de werkzoekende in zijn zoektocht naar werk én de *drempels* die de onmiddellijke tewerkstelling in het NEC in de weg staan.”
(Bron: VDAB)

6 - Soft indicators recognizing

Ook dit onderzoek verwijst naar de gemeenschappelijke indelingen die vele projecten hanteren.

Personal development	Basic work skills	Core work skills
<ul style="list-style-type: none"> • motivation and feelings of responsibility • self-awareness • confidence and self-esteem • recognition of prior skills • personal or career aspirations • concentration and engagement • fitness and health • rates of sickness-related absence • recognition of rights and responsibilities. 	<ul style="list-style-type: none"> • time-keeping and reliability • completion of work placements • personal appearance and presentation • team working • relationship with peers and authority • basic literacy and numeracy • ability to complete forms and a CV. 	<ul style="list-style-type: none"> • communication • numeracy • ICT • problem solving • verbal and numerical reasoning • interpersonal skills • planning and prioritising.

7 – Empowermentmeter

Binnen het Vlaams Armoedesteunpunt stoot men op de vraag van vele hulpverleners om 'andere manieren van meten' te onderzoeken.

“Het werkveld is al jaren op zoek naar methoden om efficiëntie en effectiviteit van hulpverlening in beeld te krijgen. Uit een bevraging van sociaal werkers blijkt dat ze van oordeel zijn dat de huidige meet- en

registratiesystemen hun praktijk niet correct weergeven. Meten van empowerment van cliënten biedt mogelijk een alternatieve meetmethode die de evaluatie van hulpverlening kan verbeteren. Het koppelt namelijk de nood aan een meetinstrument aan het empowermentparadigma dat het hedendaags sociaal werk kleurt.” (Depauw en Driessens, 2013, samenvatting)

Op basis van gevalideerde en betrouwbare meetschalen werd in samenspraak met sociaal werkers en mensen in armoede een meetschaal van psychologisch empowerment opgesteld: de **empowermentmeter**. Ze werd vervolgens uitgetest in OCMW Lier en OCMW Antwerpen. Het meetinstrument vertrekt van de volgende definitie van empowerment:

“Zelf hanteren we de in Vlaanderen breed aanvaarde definitie van Van Regenmortel (...) als: 'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.' ” (Depauw en Driessens, 2013, p. 8)

Hun rapport brengt verslag uit van de ontwikkeling van deze empowermentmeter in een OCMW-context en wil de methodologische aanpak van die try-out duiden en verantwoorden.

Het concept en de 28 items uit de try-out: zie Bijlage 2, p. 34 en 35.

Aanpak

Noodzakelijke voorwaarden

Vóór een project of programma naar kwetsbare doelgroepen effectief start, kan er volgens de onderzoeken al belangrijk werk verricht worden, alvast in het opstellen van de doelen, de *soft* en *hard outcomes* bepalen, de indicatoren, de werkwijze (tools), ... Het gaat met andere woorden om een **doordachte en systematische aanpak**, nog voor je één cliënt gezien of gesproken hebt. Dit is vooral teamwerk: samen met elke betrokkene (begeleider) deze doelen afbakenen. Het gaat onder meer om:

- belang van samen in een project te zoeken naar de juiste doelen, en dus naar de meest precieze SO's die je in kaart wil brengen,
- de juiste methode van informatie inwinnen en opvolgen,
- zoeken naar die tools die voor deze specifieke doelgroep geschikt kunnen zijn,
- nadenken over *scaling* en *scoring*,
- de juiste methode om de informatie te registreren,
- nadenken over manieren van vragen stellen in het verzamelen van info (vermijden van subjectiviteit, te algemene vragen, sociale wenselijkheid, ...),
- bekijken om de hoeveel tijd je evolutie in kaart wil brengen,
- bepalen op welke van de vier sporen (zie p. 3) je die informatie wilt inzetten,
- ...

Volgens onderzoeken die diverse projecten en programma's gescreend hebben, gebeurt dit nog te weinig.

“While most (...) projects are aware of the importance of measuring soft outcomes, very few have developed any **systematic** means of doing so.” (Dewson et alia, 2000, p. 1)

Nogal wat onderzoeken benadrukken het belang van een '**initiële**' **assessment**, een nulmeting die een gedetailleerde 'foto' van de cliënt oplevert op heel diverse terreinen en domeinen. Dit kan al dan niet samen met de cliënt gebeuren, naargelang van de specifieke projectsituatie. Vooral de grote programma's met veel projectbegeleiders en -personeel wijzen op de noodzaak van een dergelijke assessment. Zo verwijst de ESF-brochure 'A Practical Guide' naar het Schotse 'Bridges Project':

“Bridges Project staff stress the importance of having a thorough **initial assessment of needs**, which is usually conducted over a period of up to several weeks. During this process, project workers select a sub-set of the full range of standards according to the specific needs of individual clients.” (A Practical Guide, 2003, p. 43)

Tegelijk moet je een goede **training en coaching** voor dit personeel voorzien, zodat iedereen op dezelfde golflengte zit, met dezelfde insteek en ingesteldheid werkt.

“[A key issue is] the **importance of staff training** – crucial for developing common understandings and shared approaches.” (A Practical Guide, 2003, p. 70)

We geven twee schema's weer die een mogelijk stappenplan schematisch weergeven:

ESF – A Practical Guide

Approaches to measuring soft outcomes and distance travelled. These are:

- Step 1 - Understanding the key success factors for implementing an effective system
- Step 2 - Deciding what to monitor and which indicators to use
- Step 3 - Deciding how to measure – the scaling/profiling approach to follow
- Step 4 - Establishing baselines
- Step 5 - Reviewing progress to assess distance travelled

Soft indicators recognizing - Action summary

You should:

- Think about what the appropriate 'soft outcomes' would be for your own project
- Think about the main reasons for gathering information on soft outcomes and distance travelled:
 - to provide evidence to current or future funders and stakeholders that the project is achieving its aims
 - to provide feedback to clients and to tailor provision to their identified needs
 - to support overall project evaluation, project development and lessons for the future
 - to provide evidence for clients to use on CVs or to access training, education or job opportunities.
- Check if there is any requirement or expectation on the part of project funders, wider stakeholders or managers that information is produced on soft outcomes
- Identify core outcomes and indicators appropriate to your own project, client group and objectives
- Identify any additional outcomes and indicators specific to your particular client group
- Consider the alternative methods of collecting information on soft outcomes and select those that best fit your needs and resources
- Decide if the methods chosen are appropriate to your client group as a whole
- Think about how robust the findings will be. How far do they depend on value judgements and how can you guard against any problems this might lead to?

Hoe data verzamelen

We geven hieronder enkele voorbeelden van tools die door de onderzoeken worden aangehaald. Het loont wellicht de moeite om sommige ervan in detail te bestuderen en de overslag naar het eigen project/programma te bekijken. Elke cliënt(engroep) vraagt om een specifieke aanpak, dus kan een veelheid aan beschikbare tools alleen maar meer resultaat opleveren. Wie niet goed weet hoe SO's zichtbaar te krijgen, kan hier veel inspiratie opdoen. Ten slotte kun je ook elke tool naast de **vier sporen** (zie p. 3) leggen, naargelang voor wie de verzamelde gegevens bedoeld zijn. Niet elke tool zal voor elk van de sporen relevant zijn.

1 - “Providers seeking to measure employability skills can, in theory, choose from among numerous different ways of **collecting data**, including:

- baseline and subsequent interviews with learners/assessors
- self-completion questionnaires
- personal journals
- tests
- portfolios
- staff assessments/ reviews

- numerical scaling to track progress (i.e. rating perceived skills from 1 to 10 at baseline, exit and possibly points in between)
- recorded observations of learners applying skills in work-based scenarios
- commercially developed tools”

(Measuring Employability Skills, p.15)

2 - “Format - The range of methods for **collecting information** on soft outcomes includes:

- questionnaires
- individual action plans and goal setting
- diaries or personal journals
- discussion with personal advisors
- recorded observation of individual or group activities
- portfolios of material
- diagnostic tests and assessment including psychometric tests.

Some of these, such as questionnaires and tests, may be paper-based or computer-based. Others involve observation or discussion, with assessment made by project workers or jointly with clients. Where clients have problems with literacy or numeracy, or have learning difficulties, different formats and different media may be appropriate.” (Soft indicators recognizing, p. 5)

3 - “The **Rickter Scale** uses a coloured plastic board with sliding counters, and is used with a bank of questions that allow clients to explore their circumstances in a range of different situations. It can also be customised for particular clients or projects.” (Soft indicators recognizing, p. 5)

4 – De **empowermentmeetschaal** zoals Depauw en Driessens (2013) die aan het ontwikkelen zijn is “... een geheel van uitspraken waarvan we verwachten dat ze (dimensies van) psychologisch empowerment meten.” Een meetschaal is “... een techniek om kenmerken die niet rechtstreeks meetbaar zijn toch te meten.” (slide 11 van de bijhorende ppt)

Hoe data bijhouden

Nogal wat projecten gebruiken **Excel- of op Excel gebaseerde formats** (Access bijv.) en andere formats om informatie te verzamelen, bijv. in functie van teamoverleg of voor de *funding agencies*. Deze zijn gebaseerd op de verwerkte data die de projectwerkers gebruiken.

Een mogelijk nadeel bij het gebruik van Excel of varianten is het risico op het 'schrappen' van de te visualiseren evolutie. Wie in een Excel-lijst noteert dat een cliënt geen computervaardigheden heeft, dit later vervangt door 'zet reeds eerste stappen' tot 'kan zelfstandig op de computer werken', laat zo de kans liggen om de **evolutie** te expliciteren, bijvoorbeeld voor de cliënt zelf of voor buitenstaanders. Nochtans kunnen dit net de 'grote stappen voorwaarts' zijn die de begeleider als 'resultaat' kan aantonen. Evolutie maak je zichtbaar door de *distance travelled* te laten zien. Een mogelijkheid om dit op te vangen is dit te voorzien en op tijd en stond in draaitabellen en andere visualisaties op te nemen.

Wanneer SO's moeilijk of niet meetbaar zijn, kan **visualiseren van evolutie** een krachtig alternatief zijn, bijvoorbeeld in grafieken, wielen/cirkels, sterren,...

“Using (...) packages makes it relatively easy to create simple graphs and charts to present results. There are several **benefits** from doing this:

- Graphs can be particularly helpful in **showing progress over time**, and for instance illustrating occasional deterioration in some areas within the context of overall improvement.
- They provide a **more vivid way** of explaining the results to clients than simply reporting a range of scores, which is likely to be off-putting and for some people difficult to understand.
- There are also examples of clients using these charts to explain their **progress** to other agencies or institutions.

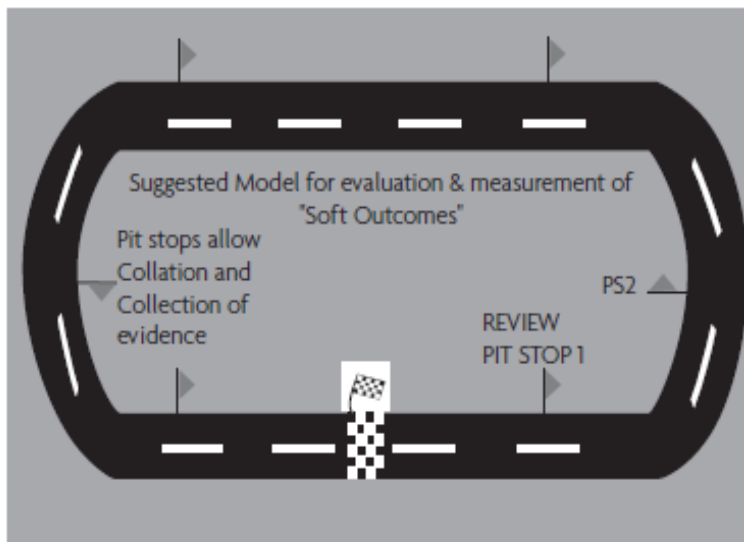
(A Practical Guide, 2000, p. 27)

Bovendien kan dit soort tools en visualisaties van dienst zijn voor partnerorganisaties, of voor diensten/voorzieningen die ook met de beoogde doelgroep werken.

“Some agencies have established databases for the purpose of holding information. For instance, [two projects towards homeless people] have a database which can be accessed by several different agencies working with the same client group of homeless people. This enables different projects to use information others have already collected, particularly useful with a client group who often move to different areas and between projects.” (A Practical Guide, 2000, p. 28)

In “A Practical Guide” zijn tal van inspirerende voorbeelden van dergelijke visualisaties te vinden. Een mooie is die van het Formula One-project, gepresenteerd als een race-circuit (zie tekening)

“The project has developed an approach which deliberately avoids 'grading' clients. Although clients are taking part in a metaphorical 'race' as described below, the length of this process can be as lengthy or short as required, and the whole process is based on individual points of **departure** for each different client. The client can have as many **pit stops** as they need before **finishing the race**, which would ultimately be attending the [job] interview. Each element expressed in their fears and concerns list can be individually addressed **at their own speed**. If they get the job then the process has been successful, but if they don't, they can go on to the **next race** in the season and build their portfolio of skills. What is important is that there is a **post-race debriefing** where what went wrong or what went right in the process can be discussed and analysed. It is also important that the client is rewarded for their efforts at the **finishing flag**.” (A Practical Guide, 2000, p. 67)



Over rapportering aan subsidiërende instanties en overheid (en werkgevers)

Ondanks het feit dat alle onderzoeken op het belang wijzen van rapportage over *soft outcomes*, evolutie en *distance travelled*, vond ik niet direct een voorbeeld van dergelijke rapportage. Er worden wel enkele belangrijke elementen en adviezen voor aangereikt. Ik bundel ze hier samen.

1 – Ga **pro-actief** om met rapportage over SO's, ook als je overheid/subsidiërende instantie hier niet naar vraagt. Op die manier toon je aan dat je SO's expliciteren belangrijk vindt. Je vermijdt bovendien de kans

dat je project bekritiseerd wordt wegens 'gebrek aan *hard outcomes*' en 'dus' een ondermaats resultaat oplevert (waardoor projecten kunnen geschrapt worden). Vervang dus een defensieve door een pro-actieve aanpak.

2 – Maak gebruik van een **combinatie van mogelijkheden** in je rapportage:

- Alles wat enigszins kwantificeerbaar is, kwantificeer je;
- Gebruik de kwalitatieve informatie en evolutie zoals je gebruikt in je data verzamelen en bijhouden (de visualisaties: grafieken, wielen/cirkels, sterren, draaitabellen, ...);
- Licht de werkwijze bij elk van deze visualisatie degelijk toe en wijs op de evolutie van de cliënt;
- Probeer indien mogelijk gevisualiseerde evoluties van cliënten samen te nemen, om zo een beeld van een groep cliënten weer te geven. Dit is van belang omdat beleidsmakers/sponsors vooral geïnteresseerd zijn in de algemene impact van het project;
- Versterk dit alles met sterke illustraties, verhelderende cases, *good practices*, ...

Deel 2

Bevindingen uit de gesprekken

“Heel vaak gebeuren de mooiste dingen in seconden, dat zijn de pareltjes waar ik probeer alert voor te zijn.”

(Ingeborg)

“Eigenlijk gaat het om een soort 'collectief geheugen' maken.”

(Arne)

In dit deel vind je een neerslag van de gesprekken die ik met diverse mensen heb gevoerd. De vragenlijst die ik daarbij hanteerde – zie Bijlage 3 – vormt ook de structuur van dit deel.

Gesprekspartners

Werkpunten: (resp. Rabot, Dampoort en Ledeberg – Gent)

Lieven Beernaert, donderdag 15 oktober 12u30

Regina Lehmann, maandag 19 oktober 13u

Johan Vandenberghe, dinsdag 20 oktober, rond half elf

De SLOEP (vzw, Huis van het Kind, gelegen in het noorden van Gent)

Lieve De Bosscher en Arne Van Schoors (samen), vrijdag 23 oktober, 12u

Take Off (Compaan Gent – ESF-project rond moeilijk bereikbare jongeren)

Ingeborg Maes, dinsdag 13 oktober, 9u30

Wim Roegiers, maandag 19 oktober, 15u

Groep INTRO ('werkinleving', kantoor in Ledeberg, Gent)

Frederike Bouckenoghe, woensdag 4 november, 16u

Intensief Werkplekieren (Stad Gent)

Griet Wouters, Ivan Mostinckx en Kathleen Vanthuyne (samen), maandag 12 oktober, 10u30

Ik heb een gesprek gehad met Kathy Beuselinck, OCMW Gent Emancipatorische Werking (maandag 9 november, 11u30). Ook deze dienst is op dit eigenste ogenblik aan het nadenken over expliciteren van *soft outcomes* bij hun cliënten, ook voor diverse sporen van ons onderzoeksontwerp. Dit was een verkennend gesprek om te zien of dit rapport er in de toekomst kan toe leiden om elkaars werking op dit vlak beter te leren kennen.

Een ander gesprek vond met plaats met Kaat Heyse, VDAB (VAC Gent), nu teamleider van de 4 W²-trajecten. Dinsdag 17 november, 10u. Ook dit gesprek is hier voorlopig niet opgenomen, maar dit komt in een latere versie wel aan bod.

Niet weerhouden wegens tijdgebrek

Contact met Brigitte Lacey, kwaliteitscoördinator CAW Oost-Vlaanderen, en bezig met het handelingsplan zoals Lien Van Mechelen me heeft bezorgd.

Armoedeconsulenten VDAB (VAC Gent)

Microstart

Ankerfiguren (nu deel van VDAB Team Inwerking, VDAB Werkwinkel Kongostraat Gent)

POP's en sociale economie

Gesprek met Greet Van Dooren, red. "Missing Link"

1 – Breng je SO's in kaart? Zo ja, welke? Gebruik je een bepaalde rubricering? Welke indeling zou zinvol zijn?

Belang van SO's

Iedere gesprekspartner is **overtuigd van het belang** van het registreren van SO's en is ervan overtuigd dat we meer moeite moeten doen om aan de 'buitenwereld' te tonen welke evolutie cliënten op dit vlak doormaken, hoe 'evident' ze ook mogen lijken.

Arne: Neem nu 'op tijd komen'. Voor mensen die op een kabinet zitten of dit puur administratief bekijken, is dit een vanzelfsprekendheid "dat is het minste dat ze toch moeten kunnen, op tijd komen?". Wat het niet is. Ik ken hier een Roemeens koppeltje dat heel stipt op tijd komt, wat eerder een uitzondering is bij de groep Roemeense Roma. 80 % van de 'administratie' gaat zeggen, "is dat vooruitgang?"

Johan: Dat zijn dingen die we niet meten, maar ze zijn wel belangrijk om te zien of er al dan niet evolutie in uw traject zit, of er al dan niet verbetering is. Iemand met "ldvd" ("*liefdesverdriet*", *nvd*) wordt 'belemmerd' in haar werk-zoeken, dat zorgt voor instabiliteit, heeft dus nood aan rouwen. Teruggaan naar die stabiliteit is dan een basisvoorwaarde, om daarna terug te kunnen gaan solliciteren. Ook relatievorming wordt onderschat, een goed sociaal netwerk rondom je hebben. Wat willen we? Dat mensen tewerkgesteld worden op lange termijn? Dan moeten we op korte termijn onze tijd steken in de noodzakelijke voorwaarden. En die dan ook expliciteren. Ik heb bijv. ontdekt dat de meesten geen vacature kunnen lezen, ze gebruiken dezelfde cv voor om het even welke vacature, dat is verkeerd. Dit zijn sollicitatie-skills. Dus het gaat om: luisteren, lezen om te horen wat de werkgever van je vraagt. Dat is een leerproces.

SO's zijn dus die zaken die kleine **stappen** voor de mensheid lijken maar grote voor de kwetsbare mens zelf. Waar je spontaan aan werkt, aangezien je project gericht is op kwetsbare groepen.

Regina: Ik heb redelijk wa mensen die niet met een computer om kunnen, maar na 3-4 keer in 'Mijn Loopbaan' kunnen werken, mits wat extra uitleg bij bepaalde woorden, dat vind ik al grote stappen. Iemand die niet wist hoe solliciteren en die na 3-4 keer vacatures kan lezen en die zelf zegt, 'ik wil er een mail naar toe sturen, wil je mij helpen schrijven?', dat zijn serieuze trajecten.

Lieven: De samenleving gaat er soms te makkelijk van uit dat alle jongeren ict-technuten zijn. Ik geef u op een blaadje dat dat niet zo is. En zelfs als ze een e-mailadres hebben, kijken ze er niet vaak naar. Maar: je kunt soms niet meer solliciteren zonder mailadres. En dus moeten we mensen enkele basic-computerzaken leren beheren.

Tegelijk geeft iedereen toe dat de **evolutie** bij cliënten op dit vlak niet altijd goed in kaart wordt gebracht, of dat er minstens nog verbetering/verfijning mogelijk is.

Wim: We zijn er niet altijd zelf alert op dat we er rond aan het werken zijn. Als ik u hoor zeggen dat iemands voorkomen, of de manier waarop iemand zichzelf presenteert, dan had ik niet direct gedacht dat dit tot *soft outcomes* kan gerekend worden. Al werken we daar wel rond, spontaan.

De maatschappelijk druk om te **meten** wordt algemeen erkend, maar 'meten is weten' wordt vaak in vraag gesteld.

Frederike: Kwantificeerbare zaken zijn ook maar soms wat ze zijn. Als iemand een sollicitatietraining heeft gevolgd, kun je dat afvinken. Maar heeft het iets opgeleverd? Soms helemaal niet, bepaalde personen zijn verbaal minder sterk en zullen na drie sollicitatietrainingen nog steeds verbaal minder sterk zijn. Dus wat ben je dan met wat je gekwantificeerd hebt? Het gaat er bij een bepaalde doelgroep om de juiste zaken te gaan meten. Daar zijn *soft outcomes* enorm belangrijk. Dan gaat het inderdaad over op tijd komen, een groei in durf, een groei in zelfbeeld,... Maar bij veel projecten wordt dit als minder belangrijk aanzien en geldt alleen de '*hard outcome*' – bij ons is dat

dan vaak tewerkstelling. Terwijl de tussenstapjes net even belangrijk zijn! Misschien zelfs belangrijker... Ik ben blij dat Groep INTRO ons daarin steunt. Een traject dat niet tot tewerkstelling leidt, kan dan wel voor de metingen bij ESF als 'negatief' gezien worden, maar voor ons zeker niet. Als de persoon vooruitgang gemaakt heeft – ook al is dat dan niet tewerkstelling - dan is dat positief.

Soorten SO's

Ieder project dat zich moet verantwoorden naar subsidiërende instanties, hanteert een opgelegde of zelf ontwikkelde **format**. Daarin worden doorgaans de vaste gegevens genoteerd, meestal ook de 'randvoorwaarden' (diverse levensdomeinen) en soms specifieke rubrieken die naar competenties of attitudes verwijzen. Ook als er geen expliciete of opgelijste categorieën SO's zijn, of als de bestaande rubrieken niet alle SO's precies weergeven, kunnen de gesprekspartners ze moeiteloos opsommen/aanvullen.

Lieve: Zich laten inschrijven voor een opleiding Nederlands / de opleiding blijven volgen en niet afhaken / alleen naar een dienst gaan / tijdig opdagen / je goed kunnen voorstellen (niet onder invloed van drugs solliciteren) / hulpmiddelen kunnen gebruiken om op een bestemming te komen (mobiliteit) mapje meegeven, kaartlezen, zijn allemaal onderscheiden stapjes, fotootjes meegeven, ... / ergens toekomen, weten hoe je de deur binnenstapt, dat er een onthaal is waar je voorbij moet, dat een onthaal niet weet dat je komt, dat jij dat moet uitleggen, ... / hulp durven vragen aan mensen die je niet kent, anders vertrekken de mensen als niemand hen aanspreekt / geen systeemkennis hebben. Elke rubriek heeft honderden *soft outcome*-tjes.

Wim: Agenda bijhouden, afspraken opvolgen, uw positie kennen. Deze laatste is belangrijk om op een goede manier in communicatie te treden, bijv. als iemand 'eisend optreedt': "gij moet dit wel doen voor mij". Of het omgekeerde: teveel ondergaan, te onderdanig zijn, te weinig assertief zijn. Een gebrek aan 'aangepastheid' is dat vaak, en dat botst dan met structuren, met dienstverleningen, met alles eigenlijk. Verder: een soort 'wereldvreemdheid' hebben, nie goe weten wat er van een werknemer verwacht wordt, ... Er zijn ook *soft outcomes* die niet in beeld te brengen zijn, bijv. bij *damage control of harm reduction*. Als ge geen resultaat hebt en je blijft op het nul-niveau, ben je tenminste ook niet ónder nul gegaan, in aanraking gekomen met politie, medische kosten gemaakt, of zo. Dat zijn dingen die we onszelf niet altijd ons realiseren dat we hier een bijdrage leveren, ook een maatschappelijke.

Veel van wat de begeleiders in projecten zien en doen, zit dus ook (of vooral) 'in hun **hoofd**', al wordt er minimaal in notaboekjes of digitaal genoteerd.

Johan: Ik maak een verslag van een gesprek, geen logboek of formulier, eerder notities. Ik werk interactioneel en gedragsmatig. Ik probeer dat op die manier te volgen. Ik vul het gewoon aan. Als ik bepaalde inspanningen zie, dan noteer ik dat. Ik vraag feedback aan de klant, 'waaraan wil je werken?', 'is het gelukt?'. En ik schrijf het op.

2 – Hoe verzamel je data, hoe houd je die bij, hoe hou je evolutie bij?

Data verzamelen

Sommige projecten hanteren een bepaalde **indeling** en categorieën. Zo vonden we bij het PAP ('Persoonlijk Actieplan') die Intensief Werkpleken heeft ontwikkeld en gebruikt in gesprekken met cliënten, volgende rubrieken:

- Wegwerken van drempels (randvoorwaarden)
- Attitudetraining

Competentieversterking
Begeleiding tijdens zoeken naar werk
Bemiddeling naar werk (jobhunting/jobmatching)
Werkplekleren
Taalondersteuning
Actualiseren MLP
Extra acties

Ook Groep INTRO ontwikkelde een eigen indeling annex vragenlijst, 'Job Ready', een online tool enkel te gebruiken door de medewerkers van Groep INTRO. Externen kunnen de tool ook gebruiken, maar dienen eerst een vorming te volgen waarin het gebruik en de ontwikkeling van de tool voorgesteld wordt.

Job Ready bestaat uit twee luiken: werk en welzijn.

- Onderdelen die bij het **luik Werk** bevestigd worden zijn: heeft de persoon zicht op de inhoud van een job, zicht op zijn/haar kwaliteiten, realistische voorwaarden, wanneer willen ze werken, hoe ver kunnen ze zich verplaatsen, vroegere ervaringen, ontmoediging, angst voor solliciteren, angst om terug de stap naar tewerkstelling te zetten, hun netwerk, hun omgeving, welke kanalen gebruiken ze momenteel om werk te zoeken, hebben ze zicht op de mogelijkheden om opleiding te volgen,...
- Bij het **luik Welzijn** worden volgende onderdelen onder de loep genomen: hun lichaam en geest, verzorging, hygiëne, middelengebruik, zelfbeeld, voelen ze zich ergens in beperkt, hun omgeving, hun gezin, hun waarden, hun huisvesting, levensstijl,...

Frederike: Dit is door de organisatie ontwikkeld, 6 à 7 jaar geleden. We volgen eerst vorming om het te kunnen gebruiken. De lijst omvat zeer diverse thema's die de deelnemer kan invullen en waar we later kunnen op terugkomen. We worden gestimuleerd om dit soort instrumenten te gebruiken. In het team gaat hier ook naar verwezen worden wanneer we cases bespreken. Het biedt je de mogelijkheid om de beginsituatie met je deelnemer op te maken. Ook wanneer die tijdens een traject even 'vast' komt te zitten, is het een handig iets om naar terug te grijpen.

Andere projecten hanteren een (excel-)lijst met rubrieken, randvoorwaarden, allerlei gegevens, ...

Lieven: De drie werkpunten worden met dezelfde Excel-lijst, met dezelfde rubrieken. We hebben die zelf opgesteld en doorheen de jaren verfijnd, dit is onze registratielijst. Het gaat onder meer om:

- oriënteren, dit is breed kijken, 'wat kunnen we doen?', ev. doorverwijzen naar bepaalde begeleiding, ...
- sollicitatiehulp, cv aanpassen, tips, motivatiebrief schrijven of opmaken,
- administratieve hulp: dossier aanpassen, 'Mijn Loopbaan', werkgerelateerd,
- doorverwijzen naar gespecialiseerde organisaties: hulpverlening, andere levensdomeinen, tot zelfs
- doorverwijzen naar voedselpakketten,
- informatie verstrekken,
- administratieve hulp niet werkgebonden,
- doorverwijzen naar VDAB-dienstverlening, -bemiddeling,
- vrijwilligerswerking: naar de vlakbij gelegen site, naar buurtwerk, ontmoeting en ervaring, sociale kruidenier,
- uitbouwen participatie, buurtactiviteit,
- ...

Wim: Ingeborg en ik gebruiken een Excel, dit is hét registratiedocument voor Take Off. Dit bestaat uit een aanmeldingslijst, met naam, voornaam, datum aanmelding, de eerste keer gezien in een driehoeksoverleg (toeleider-cliënt-wij), de eerste keer dat we die bereiken, wie het opneemt, dan het soort aanmelding, kort vertellen hoe die bij ons is gekomen, vooral de manier waarop van doorverwijzing – huisbezoek, telefoon, ... Naast de nominatieve lijst kijken we ook naar de randvoorwaarden – geen inkomen, slechte woonst, ... Dan: 'competenties' is nen algemene, arbeidscompetenties, sociale vaardigheden, ...

Registeren kan een **tijdopslopende** bezigheid zijn, naargelang de eisen van de organisatie of de subsidiërende instantie.

Arne: We houden dagelijks bij wat we bespreken met de cliënten, in een Access-file. In een tekstje verwerken we:

'die is gekomen, is op VDAB geraakt, zeer blij met de inschrijving, volgende dag aanmelding bij OCMW gedaan en binnenkort krijgt ze nieuws', chronologisch. Access is een 'overwrite-systeem'. We categoriseren volgens levensdomeinen, de rubrieken groeien naarmate we intenser werken, of die frequenter voorkomen, bv bij bepaalde doelgroepen, bijv. vakje geestelijke gezondheidszorg ("zoveel" mensen ...), of: er is een nijpend tekort rond GGZ voor de klanten waar wij mee werken.

Evolutie bijhouden

Twee factoren spelen mee of er op meerdere 'sporen' (zie p. 3) zaken worden bijgehouden: het losse of **vrijblijvende** dan wel '**dwingender**' karakter van de dienstverlening, en de vereisten die de organisatie en/of subsidiërende instantie stellen. Zo is de cliënt vrij om naar een Werkpunt te stappen (of niet), om de hoeveel tijd, enz. Daar wordt dus vooral geregistreerd om zelf zicht te houden op het verrichte werk – spoor 1.

Lieven: Evolutie van de klanten, dat zit vooral in mijn hoofd. Ik maak voor elke klant wel notities, schrijf het niet altijd op. Als er nergens gevraagd wordt, 'houd bij wat je doet in een trajectbegeleiding' ... We noteren dus vooral/puur voor ons eigen – spoor 1. Onze tool is eigenlijk niet bruikbaar om evoluties bij te houden, is sec registratie. We zouden al een stap verder kunnen zitten mochten we rechtstreeks kunnen registreren in het VDAB-dossier. Maar voorlopig hebben we geen toegang tot het VDAB-systeem. Nochtans zouden we bij de consulentenversie toch wel een en ander kunnen bijhouden. In onze excel-lijst: als je iets verandert, is het vorige weg, en dus heb je geen zicht in evolutie.

Regina: Ik hou een soort dagboek van mijn cliënten bij, een eigen manier van bijhouden. Louter voor mezelf, om te zien welke stappen ik gezet heb. Sommige klanten komen niet veel, of met veel tijd ertussen, ik noteer de voorgeschiedenis, persoonlijk zaken, vorderingen die ze maken. Een voorbeeld van een vordering: ik doe eerst alles op de computer, tweede keer moeten ze zelf inloggen, derde keer doen ze't alleen. Ik hou geen statistieken bij, meer als geheugensteuntje.

Johan: Ik heb een soort intake-format. Maar: ik luister naar mijn klant. Het is zijn verhaal. Vertel maar. Hoe ben je naar hier gekomen, wat is jouw vraag? Dan komt het verhaal, ik laat de persoon komen. Ik ben meer coach dan trajectbegeleider.

Andere projecten gaan dieper na – of zijn daar ook speciaal voor opgezet – hoe de **klant** zelf meer zicht kan krijgen op zijn evolutie, of zelfs '**eigenaar**' worden – spoor 2.

Frederike: Wij hebben een POP en een PAP. We hebben die zelf ontwikkeld en we zetten ze in. In uw POP denk je na over je ontwikkelingsdoelen, en je PAP is er voor de acties. POP: ik wil sterker worden in solliciteren, PAP: op die dag gaan we kijken hoe we je CV gaan aanpassen, op die dag naar sollicitatietraining. Dus na een maand nemen we dat er terug bij en geven we feedback. Breng ik de SO's dus in kaart? Ja, maar of ze duidelijk genoeg in kaart zijn? Of dat altijd zo transparant is voor de deelnemer? Ik probeer op één item duidelijkheid te creëren en ervoor te zorgen dat de deelnemer dat mee heeft, op zijn tempo. Dus ik heb dat niet altijd zo mooi op papier. Dat hangt ook van deelnemer af, de ene vult graag lijstjes in, de andere niet, of is daar niet gestructureerd genoeg voor, of is niet erg op 'papieren' ingesteld, ...

Ingeborg: De 'Evaluator' (zie ook p. 33-34, *nvdr*) is een instrument dat ik graag gebruik omdat deze licht werpt op de thema's: mezelf, attitudes, communiceren en solliciteren. De jongere scoort zichzelf op deze thema's. Tijdens het scoren staat de jongere stil bij waar hij denkt te staan en waar hij zichzelf liever zag staan. Deze manier van bevragen leidt tot momenten van inzicht en/ook tot verwondering. De jongere kiest wanneer hij scores heeft gegeven aan de thema's waar hij aandacht wil aan geven. De jongere bepaalt welke thema's worden opgenomen in zijn traject. Dit is het beginpunt van de stappen die de jongere wenst te nemen, deze worden de actiepunten in zijn actieplan en wordt de kapstok tijdens de begeleiding. Samen zoeken we hoe we aan de slag willen gaan met de gewenste acties. Hier ontstaan vaak originele en creatieve manieren van samenwerken en werken aan eigen traject. We herhalen tijdens de begeleiding het scoren om te peilen of er een evolutie is gemaakt, 'heb je het gevoel dat je nu beter kunt solliciteren?', soms is het antwoord 'neen' en vanuit deze tweede bevraging formuleren

we opnieuw acties.

Wim: Soms doet de Evaluator ook dienst als nulmeting, want je kunt hem drie maand later nog eens doen. Zo kun je zien dat je wat verhoogd/verbeterd bent. Zo breng ik samen met de jongeren zijn evolutie in beeld. Dat geeft aanleiding tot nieuwe actietjes. Zo komt er morgen iemand die aangeeft 'ik kan heel moeilijk een gesprek voeren met iemand die ik niet ken'. We gaan dan oefenen, eerst bij mij, volgende week bij een collega van mij die ze niet kent. Dit soort zaken kunnen uit de Evaluator komen, het is dus de bedoeling dat er resultaat uitkomt, dat we iets geprobeerd hebben, dat er evolutie is.

Griet: Voor ons nieuw programma hebben we een heel uitgebreid intake-leidraad uitgewerkt, op vele thema's diep ingaan, diepgaander dan WEP+. Een intakegesprek duurt nu 2 x anderhalf uur, we zoomen echt op alle aspecten in. Ivan: Dat is dan onze eerste PAP, in de loop van tijd passen we die aan. We hebben van de VDAB ook de ruimte gekregen om die PAP zelf te ontwikkelen.

Griet: We zijn er nog maar een dikke maand mee bezig, daar blijven we verder op bouwen. Als er gaten zijn, gaan we die in de loop der tijd wel invullen, om zo gaandeweg zicht op het proces te krijgen. Ook het oriëntatiepakket is bedoeld om met die outcomes aan de slag te gaan, 6 halve dagen, sessie 1 is zelfanalyse aan de hand van oefeningen en thuisopdrachten, ook om je netwerk thuis hierover aan te spreken, vb een levenslijn tekenen, belangrijke periodes, scholing, opleiding, professioneel, hoe ervaar je dat, hoogtepunt, laagtepunten, dan in kleine groepjes bespreken, wat zie je daarin, komen er belangrijke factoren terug, zijn er belangrijke personen die bepalend waren, enz. Per sessie is er een steekkaart zodat de mensen voor zichzelf kunnen opschrijven wat ze geleerd hebben.

Kathleen: Door de manier van vragen stellen, probeer je ook de klant actief aan het denken te zetten, dat is het proces, door zichzelf te laten scoren van 1 tot 10 'uw motivatie om ad slag te gaan', daar komen we dan later op terug in het tussentijds evaluatiegesprek, samen met de individuele consulent en de vormingswerker.

Ivan: Er is dus een duidelijke link met spoor 2, dat is echt wel de bedoeling.

Soms zijn de ('evolutionaire') bevindingen inzetbaar op **teamniveau** – spoor 3. De citaten hierboven van Griet, Ivan en Kathleen wijzen al op dat spoor. Het 'team' kan een duo, trio of een heel team met andere projectbegeleiders zijn.

Frederike: Met het team lasten we onlangs nog een moment in om hierrond te werken. Hoe kunnen we een instrument uitwerken die de zaken overzichtelijk in kaart brengt? Dit is niet makkelijk gezien we een projectmatige organisatie zijn. Verschillende collega's werken op verschillende projecten, met een verschillende doelgroep en verschillende doelstellingen binnen elk project. We hebben wel de wil om over deze projecten heen te werken. We vragen ons dat soms af op het team, 'misschien moeten we over de projecten heen enkele cliënten met eenzelfde nood bundelen, en dan samen zetten en er iets mee doen?' Dus dat leeft wel, maar dat komt niet makkelijk van de grond.

Griet: Wij voeren een goede communicatie tussen de individuele consulent en de vormingswerker voor een goede overdracht van informatie, maar ook om samen na te denken, samen te zoeken. We werken dus in duo, met de PAP als centraal instrument. We zijn in die gesprekken nog zoekende, we hebben immers het zelfde doel: progressie maken om de kloof te overbruggen, dus die briefing gaat essentieel zijn.

Ivan: Bij WEP+ deden we dat zeer informeel en organisch, we zaten aan dezelfde buro, nu wordt de PAP hét instrument, alles moet in de PAP.

Ingeborg: Het teamoverleg benut ik om samen met mijn collega stil te staan, af te stemmen en ervaringen te delen. Ook informeel doe ik vaak beroep op mijn collega om trajecten te bespreken. Via intervisie, die ongeveer 6-wekelijks doorgaat, onder begeleiding van Joost Bonte (*Intervisie-begeleider bij onder meer het Take Off-project, werkzaam bij VOS vzw, nvdr*), kunnen mijn collega en ik de trajecten en de begeleidingen onder loep nemen.

Lieve: De Access-file in de SLOEP dient expliciet voor het teamoverleg. De verantwoordelijke die het gezien ondersteunt, die moet signalen kunnen inschatten: 'moeten we dit bespreken op het team, zijn er hete hangijzers waarmee we aan de slag moeten gaan waar ik niet alleen kan over beslissen?' Zo'n ding. Access is niet zo goed programma, maar als je alle opmerkingen zou plakken en kopiëren, dan zie je zeer goed hoe iemand erdoor gelopen is.

Regina: Ikzelf zou het interessant vinden om cases te bespreken op het team. Maar het goed uitwerken van een degelijk systeem van registratie, dat zou ook wel fijn zijn. Ik heb mijn dossiers maar wat doen we daar mee? Welke instrumenten zijn er om vorderingen bij te houden? Een team is ook nodig voor feedback: ben ik goed bezig?

Maar toch ...

... mag het soms ietsje **meer** zijn, zeggen de meeste gesprekspartners.

Wim: *Soft outcomes* in kaart brengen doen we veel te weinig. We verfijnen in ons systeem niet wat die competenties kunnen zijn. We hebben nu van onze stuurgroep de opdracht gekregen om een verfijning te doen van de resultaten, bijv. doorstroom naar ander aanbod, wat 'geen resultaat' is, wat 'werkervaring' inhoudt – art 60, een WEP+, emancipatorische werking, ...

3 – Rapportage: aan wie leg je verantwoording af, en hoe? Zou het zinnig zijn te rapporteren over SO's? Waarom? En hoe kan dat eruit zien?

Verantwoording

Er is 'verantwoording', 'afstemming/samenwerking' en 'arbeidsethiek'. Vooreerst willen een aantal gesprekspartners erop wijzen dat ze verantwoording aan **zichzelf én aan de cliënt** verschuldigd zijn.

Johan: Op de eerste plaats naar uw klant. En dan de Stad Gent. En dan aan uzelf.

Frederike: Aan mezelf, aan mijn cliënt, aan mijn teamverantwoordelijke, mijn coördinator. En dan ook: aan ESF en VDAB.

ESF is voor sommige projecten een belangrijke instantie die met welbepaalde formats (registratie en opvolging werkt), waar ook audits en financiële gevolgen mee kunnen verbonden zijn. Doorgaans staan in de ESF-dossiers *hard outcomes* vermeld: x aantal klanten die, x % van klanten die ...

Ingeborg: In Take Off zijn een aantal doelen vooropgesteld. De ruimte waar we in mogen bewegen als begeleider is ruim. Versterken van de positie van de jongere op de arbeidsmarkt is één van de belangrijkste focussen als ook de afstand tot de arbeidsmarkt en VDAB te verkleinen. We hebben als begeleider en als project aandacht voor wat de resultaten moeten zijn volgens ESF evenals de *soft outcomes*. We proberen beiden zo goed mogelijk in kaart te brengen.

'**Afstemming**' en '**samenwerking**' is van een andere orde. De lijnen met andere organisaties liggen meestal goed open voor informatie-uitwisseling – met respect voor privacy – en samen bekijken welke stappen voor welke cliënt best genomen worden.

Ingeborg: VDAB toont grote interesse tijdens o.a. stuurgroep-overlegmomenten in: hoe bereik je de onbereikbare jongeren, wat is er nodig om een duurzame relatie te kunnen aangaan en welke zijn de resultaten die we met de jongeren bereiken?

Frederike: VDAB apprecieert de tijd die we investeren en de aandacht die we spenderen aan het wegwerken van

randvoorwaarden. Dit is ook hetgeen waar wij als Groep INTRO het verschil in willen maken. Laat ons zeggen dat VDAB op ons beroep doet voor personen waarvan zij inschatten dat ze intensievere begeleiding nodig hebben.

Griet: We zitten nu in een overgangsfase met VDAB, want vanaf heden zijn we 'trajectbegeleiders'. Dus de band met hen is sterker aangehaald.

Ivan: We moeten zorgen dat alles in orde is met de dossier van de klant. We hebben meer verantwoordelijkheid, is een andere invalshoek dan vroeger.

Griet: We hebben richtlijnen: "vóór de zesde maand op stage geweest", "60 % van uw klanten moet in een IBO terecht komen", "55 % moet werk vinden, moet aan het werk zijn in de derde, zesde maand", ... dat soort indicatoren, dat zijn de harde indicatoren. Niemand gaat mij op de vingers tikken als ik geen progressie heb gemaakt op het vlak van kinderopvang of huisvesting.

Kathleen: In onze vorming leren de mensen competenties benoemen, aan het eind kunnen ze dat goed en is de tevredenheid meetbaar. Maar als er maar één is geslaagd? Da kun je zeggen dat ook voor de anderen de kloof naar de arbeidsmarkt is verkleind! Idem bij mensen die je op bepaalde examens voorbereidt, bij de gemeente of provincie. Wie gaat en niet geslaagd is, heeft toch veel bijgeleerd. Of heeft de zelfwaardering dat hij die kans toch heeft gekregen. Dat zijn dus leereffecten, ook al is het resultaat 'niet geslaagd'.

Ivan: Maar het klopt, we worden in deze tijden op die harde outcomes afgerekend.

Griet: Intern hebben we dat al vaak gezegd, dat werkzoekenden wel progressie maken, maar dat dat nergens gezien wordt.

Ook binnen de teams zelf wordt de **kwaliteit** van het werk besproken.

Ingeborg: Onze coördinator vindt het fijn te weten hoe Wim en ik werken en hoe we ons werk op elkaar afstemmen. Zij probeert er zoveel mogelijk bij te zijn, zit in onze buro, volgt de gesprekken op. Op die manier bewaakt ze mee de kwaliteit van wat we doen.

De SLOEP werkt dan weer op een andere **manier**, onder meer met Kind&Gezin, met een convenant met de Stad Gent, ...

Arne: We zijn een organisatie die in de hulpverlening staat, maar zonder verplichte registratie. Registratie is er om het werk vlot te laten verlopen, om elkaar te helpen.

Lieve: De gegevens halen wij uit onze Access. Kind&Gezin wil de cijfers zien: voor hoeveel verschillende mensen zijn de aanbodsvormen, of dat mensen zijn met kinderen, en of we die kinderen betrekken, hoeveel mensen heb je in de intensieve gezinsondersteuning, hoeveel in groepswerking, ... Die cijfers staan in ons jaarverslag. Wij doen daar veel meer mee. Op welke thema's hebben we gewerkt, 'oei, zoveel mensen kwamen om afbetalingsplannen voor huisvesting', ... Wij rapporteren dat soort thema's, maar K&G vraagt daar niet achter. De Stad Gent wel. Die vraagt eigenlijk aan ons wat we doen, zowel in onthaal, als in gezinsondersteuning als groepswerking om de gezondheid van de mensen te bevorderen, maar ook om daar signalen uit te halen. We hebben immers samen met de Stad de outcomes mogen bepalen. Wij voeren een convenant uit met Stad omwille van een aantal sterktes in onze planning, bijv. zeer diverse groep mensen bereiken die ze zelf niet snel bereiken.

Is rapporteren over SO's zinnig?

Iedereen is het hier **volmondig** mee eens. Het versterkt het project, het verhaal waar je mee bezig bent, je ziet duidelijker evolutie waar die niet altijd scherp te zien is.

Kathleen: 'Wat is het effect op uw burgers van uw aanbod?' lijkt me een zinnige vraag, net zoals de samenleving ook eindtermen heeft bepaald voor het onderwijs.

Ivan: Je kunt er je verhaal sterker mee maken, naar overheden: 'dat doen wij met die mensen, we zorgen ervoor dat ze huisvesting en kinderopvang hebben'. 'Ze hebben nog geen werk, okee, maar een paar mensen zitten nu in een stabielere situatie, of die heeft zich nu eindelijk laten opnemen'. Is dat dan kwantificeren? Hoe zou je dat dan doen?

Ingeborg: Wat je ziet gebeuren, hoe brengen we dat in kaart? Ik werk tamelijk visueel, zo kan ik een bepaald

inzicht terugkoppelen: 'dat heb je gezegd, weet je't nog?', 'dit is jouw inzicht', ik wil dat niet kwijtraken. Heel vaak gebeuren de mooiste dingen in seconden, dat zijn de pareltjes waar ik probeer alert voor te zijn. Een mooi meegenomen effect van rapporteren kan dan zijn: voldoening, minder frustratie. Anders blijf je het gevoel hebben van brandjes te blussen.

Het verhoogt de arbeidsvreugde, zeker als je met erg kwetsbare / moeilijk bereikbare cliënten werkt).

Wim: We zijn constant bezig met *soft outcomes*, maar we kunnen dat nergens kwijt, en wordt dus ook niet gevalideerd. Dus we moeten dat doen. Ook om zelf af en toe te weten 'okee, we zijn wel met iets bezig, we brengen wel iets bij', dat zou ook zeker de arbeidsvreugde ten goede komen. En soms is er een relatie tussen 'werken aan *soft outcomes*' en je resultaat. Je kunt zeggen dat je begeleiding zich concentreert rond de *soft outcomes* en dat de bekroning – werk/opleiding/inschrijving/... – uwen *hard outcome* is. Of minstens de kloof ernaar verkleind heeft.

Johan: Ik ga volledig akkoord dat we dit verfijnder moeten aanpakken. Maar dan moet je op een andere manier registreren en zodanig dat je werklast niet verhoogt.

Hoe zou een zinnige SO-rapportage er kunnen uitzien?

Veel nieuwe ideeën worden hier niet aangereikt. Wel duidt men vaak op een versterking, een verfijning, een verbetering van wat al bestaat, de reeds ingezette rubriceringen en instrumenten.

Griet: We zouden bijv. 50 PAP's kunnen bijeenleggen, daar de rode draden en trends van zoeken, bekijken wat te turven is, ...en daar dan een mooie curve van maken.

Wim: De formats die we nu gebruiken geven ons wel een beeld. Maar voor *soft outcomes* mag er wel een extra rubriekske naast komen. Als je daar eens bij stil staat, ... 'geen resultaat' is zo raar, want we zijn wel bezig geweest rond solliciteren, ... We zouden dat kunnen verfijnen zodat het niet lijkt alsof er 'geen resultaat' is. Geen werkervaring, geen opleiding, geen doorstroom, zijn de *hard outcomes*.

Arne: De evaluatietools van het A-TIEM zijn niet erg toepasbaar voor ons, maar we moeten wel iets hebben. 'Samen met de cliënten hebben we deze doelen opgesteld en deze afspraken gemaakt', dan een activiteitenplan om aan de doelen te komen, een tussenevaluatie om de doelen ev. te herzien. Ik wil met collega Ankie voor het Go-Between-project eens bekijken wat we kunnen opstellen. Een soort 'collectief geheugen' maken. Dus we gaan plaats moeten maken voor die *soft outcomes*.

De bestaande methodes verfijnen kan ook door er 'narratieven', cases, verhalen van de mensen zelf aan toe te voegen, het geeft het geheel stevig 'vlees'.

Johan: Dit alles kan perfect in mijn werkwijze zitten, ik zal het erbij nemen in mijn notities. Bijv. als mijn klant haar verhaal doet, zal ik mijn papier erbij nemen en extra kruisjes aanvinken. Op een aantal punten ga ik dieper op moeten ingaan om een duidelijker beeld te krijgen. Kan dus een versterking zijn van wat ik nu doe, van mijn manier van werken. Eerst: hoe voelt de persoon zich / dan een vragenlijst op diverse levensdomeinen / wat zijn de knelpunten / een aantal emotionele en gedragsaspecten en organisatie-aspecten / communicatie, emotionaliteit, gedrag, cognitief, sociale vaardigheden, planning, ... Zo'n lijstje maken, dan goed luisteren, aankruisen, misschien nog een bijkomend verslag, ...

Wim: We waren op een bepaald moment aan het nadenken: hoe gaan we dit verantwoorden naar het beleid? En Joost Bonte zei, 'we gaan gewoon tonen zoals het is, wat we gedaan hebben'. We hebben dan onze narratieven samengelegd, sterke verhalen/cases uit onze praktijk. Verhalen brengen is een middel, sterke verhalenvertellers zorgen ervoor dat het blijft 'plakken'. Misschien moeten we naast die verhalen nog meer focussen op de effectieve vooruitgangen, een stap verder en nadenken 'en dus hebben we daar en daar en daar winst geboekt', dan is dat een sterker instrument. Dan ben je ook dat defensieve kwijt, dan zeg je gewoon wat je gedaan hebt. En dan zijn we wat druk kwijt van van die doorstroomcijfers, die we ook onszelf wat opleggen, als een soort zwaard van

Damocles.

Regina: Misschien een systeem met kleurencode: van rood naar oranje naar groen. Groen is dan 'bekwaam om te werken'. Zo kan een cliënt zien of hij veranderd is van kleur. En dan goed afbakenen welke kleur wat wil zeggen.

Nabeschouwingen

Een van de rode draden bij alle gesprekken is: meer evolutie van SO's in kaart brengen, okee, meer hierover kunnen rapporteren en inspiratie zoeken bij bestaande tools, okee, maar: opletten met **werklast en tijdsdruk!**

Griet: Eigenlijk zou je dan al die PAP's moeten samenleggen, en dat is toch wel een heel werk.

Wim: Wel opletten voor extra rubricering, extra registreren, ... Het zal sowieso een extra registratietool vragen, en dus tijd.

Het is verder nog koffiedik kijken hoe zo'n **instrument/tool** er zou kunnen uitzien, of het wenselijk is er **één** voor diverse projecten te ontwikkelen of meer **op maat** ...

Wim: Maar: het zal ook verplichten om eens stil te staan bij de dossiers rond de *soft outcomes*, want nu hangt dat daar. Het wordt pas zinnig als ge er ook iets uithaalt voor uw begeleiding. Het zou leuk zijn dat je er én zelf inzicht uithaalt – 'daar zijn we toch mee bezig geweest' - én kunt vertalen naar uw cliënt: 'je hebt wel degelijk stappen gezet, en dat zijn ze'. Maar dat moet dan werkbaar, realistisch, SMART zijn. Ik heb liefst een kant-en-klaar model, misschien geënt op wat jij hier hoort in Gent. Omdat we rond die *soft outcomes* wat te weinig theoretische input hebben, definiëringen, inspiratie, ... En dan werken op iets wat er is, proberen breed gedragen te krijgen, bijv. bij het A-TIEM. Dat zou ideaal zijn. Mekaar inspireren. De praktijk van het A-TIEM vraagt het misschien wel om één model te gebruiken. Als ESF dat vraagt, moet je ook niet met 5 diverse registraties af te komen. En er bestaat op dit moment niet iets, dus is het misschien een goed moment om een instrument te lanceren. Het kan ook ons allemaal sensibiliseren, het kan ook een visie inhouden. Zo wordt het een interessante discussie.

Lieven: VDAB heeft een dienstverleningssysteem of klantenvolgsysteem, maar je kan er als niet-VDAB-consulent niet zomaar altijd iets in registreren. Terwijl je soms wel nuttige informatie zou kunnen doorgeven voor latere of andere begeleiders. Dat is een belemmering.

En het veronderstelt een aanscherping van je **basishouding** als begeleider van mensen met een kwetsbaar profiel – en dus ook een versterking van **netwerken** tussen diverse levensdomeinen.

Johan: Je hebt mensen nodig die andere mensen bewust kunnen maken van wie ze zijn. Je hebt mensen nodig die volgens een bepaalde visie en strategie en methodiek werken, voor een stuk experimenteel, openstaan voor feedback en kritiek. Ge moet echt open zijn. Kijken vanuit diverse hoekpunten, ook vanuit andere methodieken. Een bredere visie nodig op dit soort begeleidingswerk is nodig. Om te beginnen is daarom een steviger samenwerking met welzijn – CAW – nodig.

Deel 3

Eerste conclusies, aanbevelingen en opvolging

1.

Zowat iedereen begint - door er eens expliciet naar te vragen en wat onderzoeksresultaten voor te leggen - het nut in te zien om die *soft outcomes* toch **iets beter/systematischer** bij te houden. Een tweede: het moet mogelijk zijn om een instrument te ontwikkelen dat de huidige manier van werken vervangt/aanvult zonder al te veel extra werklust. Dus die **ingesteldheid** zit alvast goed.

2

Er is véél inspiratie te vinden in de bestaande onderzoeken als het gaat om **indelingen** van *soft outcomes* en zoeken naar **werkbare categorieën**. Wellicht kan elk project afzonderlijk hier best een eigen lijst uit samenstellen. Voordeel: het onuitgesproken en impliciete gebruik van indelingen 'in het hoofd van de begeleider' naar boven halen, in team bespreken en werkbare afspraken maken.

3.

Er is véél inspiratie te vinden in het **instrumentarium en de tools**

- uit de onderzoeken, waarvan een deel terug te vinden is in Bijlage 2,
- bij iedere organisatie/elk project: toch blij verrast met wat iedereen hanteert ter registratie/opvolging/..., de POP's en PAP's, de excel-lijsten, ... (op de personeelsvergadering van 19/11 gemerkt dat er nog véél meer zijn, bijv. het referentiediagram die Intensief WPL gebruikt bij de oriëntatiefase).

Het lijkt me zinnig expliciet tijd te nemen om dit materiaal redelijk in detail te leren kennen en de toepasbaarheid voor het eigen project te bediskuteren.

Even belangrijk: **elk van de vier sporen (zie p. 3) vraagt om een ander soort instrument of tool**. Wat je enkel voor jezelf wilt bijhouden, ziet er anders uit dan wat je met je cliënt wil bespreken. Een instrument voor spoor 4 (rapportage aan overheden, subsidiërende instanties) ontstaat op basis van instrumenten en tools die op de andere drie sporen zijn ingezet. Enzoverder. Deze differentiatie-oefening is nodig.

4.

Bij bepaalde projecten en programma's wordt soms de term '**randvoorwaarden**' gebruikt. Doorgaans wordt hier verwezen naar moeilijkheden op diverse levensdomeinen: huisvesting, (geestelijke) gezondheid, justitie, kinderopvang, taal, ... Vooreerst lijken me problemen op deze terreinen geen 'rand'- maar noodzakelijke voorwaarden vooraleer een cliënt zich kan concentreren op het domein werk. Bovendien wordt met de term 'randvoorwaarden' de rubricering van *soft outcomes* te ruim, zodat het nog moeilijk werkbaar wordt.

5.

Iedereen gaat akkoord om 'nog meer' de **evolutie** van klanten in beeld te krijgen (hoe is onduidelijker). Er zijn soms technische **belemmeringen**, bijv. de excel-lijst die geen evolutie bijhouden, maar een nieuwe stap van de klant de vorige stap vervangt, zodat evolutie onzichtbaar wordt. Er zijn ook andere belemmeringen of uitdagingen, vooral de mogelijke extra **werklust** is een belangrijke. De zoektocht dus naar een manier om dit mooi te integreren in het bestaande werk.

6.

De '**positie**' van de cliënt en de aard van het aanbod bepaalt veel: de vrijblijvendheid bij de Werkpunten, het aanklappende werken bij De SLOEP, 'worden doorverwezen' bij andere projecten, de *hard outcomes* die bijv. ESF oplegt, ... Het is een heel verschil te werken met een cliënt die een Werkpunt binnenkomt en er daarna weer maanden kan wegblijven, en het werk van de Take-Offers (moeilijk bereikbare jongeren, schoorvoetend vertrouwen proberen opbouwen, ...). Er is ook een verschil tussen 'doorverwezen zonder dwang' of 'met 'verplichting'.

7.

Omwille van dit alles is het sterk aan te bevelen dat **ieder project/programma voor zichzelf** een oefening maakt:

- welke hard outcomes gelden voor ons? welke soft outcomes, rond welke deelreinen willen we die in kaart brengen, bijhouden, evolutie zien?
- welk van de 4 sporen zijn voor ons van belang, waar willen we (wel, niet, minder, ...) op inzetten?
- welk soort tool of instrument zetten we dan best in, en dit per gekozen spoor?
- hoe organiseren we ons zodat we als team deze manier van werken blijvend evalueren en bijsturen?
- ...

Op maat dus van het eigen project/programma. Inspiratie plukkend bij anderen.

Bij nieuwe projecten/programma's is het aangewezen deze oefening **vóór de eigenlijke opstart** te maken. Zie hiervoor: adviezen vanuit de onderzoeken, Deel 1 – Aanpak, noodzakelijke voorwaarden, p. 10.

8.

De meeste gesprekspartners zijn zoekende hoe een explicieter rapportage (**spoor 4**) er zou kunnen uitzien. We hernemen hier even de aanbevelingen aan het eind van Deel 1 (p. 13), als suggesties voor een **alternatieve rapportage**.

Ondanks het feit dat alle onderzoeken op het belang wijzen van rapportage over *soft outcomes*, evolutie en *distance travelled*, vond ik niet direct een voorbeeld van dergelijke rapportage. Er worden wel enkele belangrijke elementen en adviezen voor aangereikt.

1 – Ga **pro-actief** om met rapportage over *SO's*, ook als je overheid/subsidiërende instantie hier niet naar vraagt. Op die manier toon je aan dat je *SO's* expliciteren belangrijk vindt. Je vermijdt bovendien de kans dat je project aangepakt wordt wegens 'gebrek aan *hard outcomes*' en 'dus' een ondermaats resultaat oplevert (waardoor projecten kunnen geschrapt worden). Vervang dus een defensieve door een pro-actieve aanpak.

2 – Maak gebruik van een **combinatie van mogelijkheden** in je rapportage:

- Alles wat enigszins kwantificeerbaar is, kwantificeer je;
- Gebruik de kwalitatieve informatie en evolutie zoals je gebruikt in je data verzamelen en bijhouden (de visualisaties: grafieken, wielen/cirkels, sterren, draaitabellen, ...);
- Licht de werkwijze bij elk van deze visualisatie degelijk toe en wijs op de evolutie van de cliënt;
 - Probeer indien mogelijk gevisualiseerde evoluties van cliënten samen te nemen, om zo een beeld van een groep cliënten weer te geven. Dit is van belang omdat beleidsmakers/sponsors vooral geïnteresseerd zijn in de algemene impact van het project;
 - Versterk dit alles met sterke illustraties, verhelderende cases, *good practices*, ...

9.

Ook de **aanpak** en de **noodzakelijke voorwaarden** uit Deel 1 zijn belangrijk voer voor discussie (zie aldaar).

10.

We kunnen onze **mindset** en **taalgebruik** aanpassen in de richting van een proactievare en trotsere houding t.a.v. wat we wel degelijk bereiken op vlak van evolutie bij klanten (grote stappen, hoe klein ze ook voor 'ons' lijken). Termen die aanspreken: *turning points*, parels, ...

Bijlage 1 – Indelingen

Meer info bij elk van de voorbeelden: zie bibliografie

Identifying Learning and Support Needs: a digest of assessment tools

For information on a range of assessment tools for identifying learning and support needs see:

<http://www.scotland.gov.uk/library3/education>, Overzicht veel heel verschillende tools, opgedeeld in 10 secties: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/158343/0042889.pdf>

Prepared for the Scottish Executive, July 2001 by the Centre for Guidance, Careers and Personal and Social Development

Section one: Basic Skills Profiling

These assessments identify an individual's baseline levels of literacy and numeracy. They may be used as part of initial or first level assessment.

Section two: Core/Key Skills

These assessments identify an individual's baseline level on any of the Core Skills (ie. communication, numeracy, ICT, problem solving, interpersonal). Also known as Key Skills in the rest of the UK. They may be used as part of initial or first level assessment

Section three: Personal Effectiveness

These assessments identify an individual's level in intellectual effectiveness (eg. planning, prioritising etc) and non-intellectual effectiveness (eg. social and motivational, self-confidence, reliability etc). Useful as first level assessments that encourage clients to reflect in a structured way on their skills and on some of the barriers to successfully entering and completing employment. May be used at initial, continuing and exit points to help clients and practitioners reflect on progress.

Section four: Personal Style

These assessments identify an individual's attitudes, learning styles and values relevant to completing learning or training. These could be used as a first level assessment and as an initial assessment or in response to recognition of a possible need at later stages.

Section five: Vocational Interests and Databases

These assessments identify an individual's areas of vocational interest, assess the type of work the individual would find most interesting, rewarding and motivating, or identify the level of a client's career-related skills. These could be used as first level assessment and at any stage.

Section six: Aptitude and Abilities

These assessments identify the levels and strengths of an individual's abilities. They commonly measure verbal reasoning, numerical reasoning and non-verbal reasoning, mechanical aptitude, spatial awareness and/or clerical skills. They can indicate the level, type and complexity of job that a client could undertake. These assessments are second or third level assessment and are less likely to be used as an initial assessment unless there was a clear reason apparent such as an apparent mismatch between ability and attainments.

Section seven: Personal Development Programmes

These programmes incorporate assessment within the context of learning, training or personal development. While they use a number of assessment approaches within the programmes, the assessment tools are not intended to be free standing.

Section eight: Trainability and Work Samples

These assessments are designed to assess an individual’s ability to learn and perform effectively significant aspects of a specific job. These are unlikely to be used for initial assessment, and are 1 second or third level.

Section nine: Synthesisers of Assessment Information

These materials are models for pulling together a range of assessment information on an individual client. Their primary purpose is for practitioner rather than client use. They can be used at initial, ongoing and exit points to identify client progress and the impact of interventions. (voorbeeld: Bridges to Progress: A Model for Measuring Individual Progression)

Section ten: Support Materials for Assessors

These packages are intended to support those with limited experience in assessment or who wish to improve the range and quality of their assessment approaches or that of their organisation.

Measuring Employability Skills

A rapid review to inform development of tools for project evaluation

There was a common group of employability skills applicable to a range of jobs, as highlighted below.

Personal	Interpersonal	Self-management	Initiative & delivery
Confidence	Social/ interpersonal	Self-control	Planning
Self-esteem	skills	Reliability	Problem-solving
Motivation	Communication skills	Positive attitude	Prioritising
Self-efficacy	Teamwork	Presentation	
	Assertiveness		

Table 2.3. Definitions of soft employability skills and attributes **Skill/ attribute**

Skill/ attribute	Definition
(Self) confidence	Belief in oneself or one's own abilities
Self-esteem	A positive or negative orientation toward oneself; an overall evaluation of one's worth or value
Motivation	Interest/ engagement, effort and persistence / work ethic
Self-efficacy	Belief in one’s ability to succeed in a particular situation
Social/ interpersonal skills	Ability to interact appropriately with other people, without undue conflict or discomfort
Communication skills	Ability to convey information effectively so that it is received and understood; appropriate verbal/ nonverbal communication with colleagues, managers and customers/others
Teamwork	Ability to work cooperatively with others
Assertiveness	Ability to confidently express views or needs without either aggression/ dominance / undue submissiveness towards others
Self-control	Ability to control own emotions and behaviour,

Reliability	particularly in difficult situations or under stress Attendance, time-keeping, consistent standards
Positive attitude	Keen to work, learn, accept feedback and take responsibility
Presentation	Consistently clean, tidy and appropriately dressed, with a polite and professional manner
Planning	Ability to plan tasks and monitor progress
Problem-solving	Ability to identify problems and devise solutions
Prioritising	Ability to identify and focus on priority tasks

ESF – A Practical Guide

Examples of Soft Outcomes

- Improving self confidence or self-esteem
- Improved individual appearance/presentation
- Improved ability to manage and plan finances
- Improved language, numeracy or Literacy skills
- Better time-keeping/time management
- Improved ability to get on with people/teamwork
- Ability to write job application letter or prepare CV

voorbeeld: OFF THE STREETS AND INTO WORK, p. 69

The IPS comprises a 10 sided questionnaire which is completed by clients, and acts as a diagnostic and progression measurement tool. The questionnaire provided below, has been subject to major revision once, and a second revision will be made soon to ensure the approach is still relevant to the changing needs of the client group. The **questionnaire has 11 sections** covering a range of topics:

- Communication skills • Motivation • Accommodation • Overcoming setbacks • Presentation • Feelings • Alcohol • Influencing others • Drugs • Knowledge of opportunities • Confidence

DETERMINANTEN ... HIVA

Diverse aspecten van persoonlijke kenmerken – samenvatting

Menselijk kapitaal

De vroegere loopbaan

Het psychologisch kapitaal

Vijf factoren: *Openness to experience, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness en Neuroticism* ('OCEAN').

Andere kenmerken:

- betrekking op de manier waarop een persoon **zichzelf percipieert**, en nemen dus de vorm aan van een **overtuiging of een mening** (p. 23): *Self-efficacy, Locus of control, Zelfvertrouwen, Het zelfbeeld* ('self image'), *De zelfwaardering, eigenwaarde of de eigendunk* ('self-esteem').
- Betrekking op **aspiraties of betrachtingen**, de **motivaties, voorkeuren m.b.t. de tijd en voorkeuren**

m.b.t. risico

De gezondheid

Het cultureel kapitaal

Het sociaal kapitaal

Het financieel kapitaal

Gezinssituatie en andere (socio-demografische) kenmerken

Naar een verruimde effectmeting - HIVA

effectmeting bij ESF-projecten

Het merendeel van de deelnemers percipieert een positief effect van de ESF-actie op hun **kennis van de arbeidsmarkt**

Het merendeel van de deelnemers percipieert een positief effect van de ESF-actie op hun **jobgerelateerde zelfkennis**

Het merendeel van de deelnemers percipieert een positief effect van de ESF-actie op hun **job search related self-efficacy**

We formuleren twee hypothesen over de causale effecten van de ESF-actie op de drie zachte factoren in ons analysekader: kennis van de arbeidsmarkt, jobgerelateerde zelfkennis en job search related self-efficacy.

Hypothese 1: vooral ESF-acties gericht op sollicitatievaardigheden hebben een positief effect op de zachte factoren.

Hypothese 2: kansengroepen en personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt percipiëren meer effect op de zachte factoren.

Bijlage 2 – Voorbeelden van tools

ESF – a Practical Guide

Hier staan veel voorbeelden uitgewerkt, zowel van projecten als van questionnaires, presentaties (wheel graphs), ... Eén project springt eruit (via mail extra info opgevraagd):

Bridges to Progress

The system identifies **49 standards in seven core skill and knowledge areas**. Taken together these standards cover the core skills that anyone needs in order to be **selfreliant and employable**. Individuals usually work only on those standards relevant to their situation and the work undertaken by that particular agency. The system has been geared for use with the most disadvantaged young people, but has also been used with a wide range of other client groups. In addition, a modified set of standards and an assessment form which focuses specifically on employability rather than the full range of issues relating to selfreliance is attached below.

SOUL Record – <https://soulrecord.org>

Met de slogan 'Measuring the Immeasurable' belooft deze online toolkit *“an effective way of measuring progression in soft outcomes”*. Het instrument onderscheidt drie grote gebieden:

*attitude,
personal/interpersonal,
practical.*

Een voorbeeld van tool vind je op p. 3 van het artikel (zie hieronder).

Name _____ Date _____ how do you feel today?



1 = strongly disagree; 2 = disagree; 3 = slightly disagree; 4 = slightly agree; 5 = agree; 6 = strongly agree

ATTITUDE	1	I make a real effort to do those things that matter to me	1	2	3	4	5	6
	2	I feel good about myself	1	2	3	4	5	6
	3	I am a confident person	1	2	3	4	5	6
	4	I get on well with people	1	2	3	4	5	6
	5	I am able to receive advice	1	2	3	4	5	6
	6	I respect other people's property	1	2	3	4	5	6
	7	I use my initiative	1	2	3	4	5	6
PERSONAL/INTERPERSONAL	8	I communicate well with other people	1	2	3	4	5	6
	9	I feel part of the community	1	2	3	4	5	6
	10	I feel part of this organisation	1	2	3	4	5	6
	11	I am willing to take on responsibility	1	2	3	4	5	6
	12	I enjoy working as part of a team	1	2	3	4	5	6
	13	I take care of my appearance	1	2	3	4	5	6
	14	I am reliable and turn up to appointments on time	1	2	3	4	5	6
PRACTICAL	15	I am aware of health and safety issues	1	2	3	4	5	6
	16	I am able to find/share information	1	2	3	4	5	6
	17	I carry out any tasks that I am set or set myself	1	2	3	4	5	6
	18	I am well organised	1	2	3	4	5	6
	19	I am aware of my rights and responsibilities	1	2	3	4	5	6
	20	I am able to manage money well	1	2	3	4	5	6
	21	I can fill out forms properly	1	2	3	4	5	6

Getting to Know You

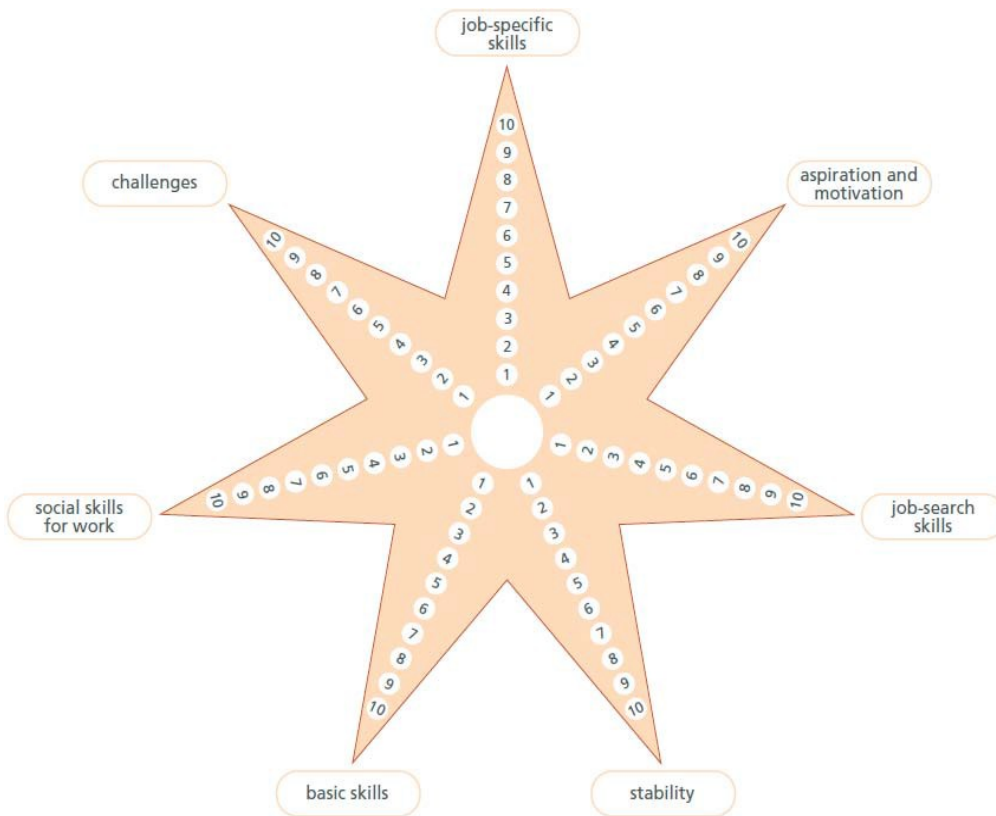
Thanks for helping us to get to know you

Measuring Employability Skills

A rapid review to inform development of tools for project evaluation
p.18

Setting aside these important issues, a brief look at these measures suggests that the **Outcomes Star for Work and Learning** (See Figure 2 below) may have potential for adaptation into a tool that covers each key area of employability. Currently, the accompanying notes show that the focus in all seven star areas is on job-seeking, whereas a more rounded focus on soft outcomes could cover employability skills in more depth. Key strengths of the Star include simple ten-point scales, with descriptions anchoring each point to steps on a model of change and worksheets encouraging recording of qualitative evidence.

Figure 2: The Work Star: the Outcomes Star™ for work and learning . Op deze visualisering is het instrument 'Evaluator' (zie bibliografie: "Missing Link") gebaseerd.

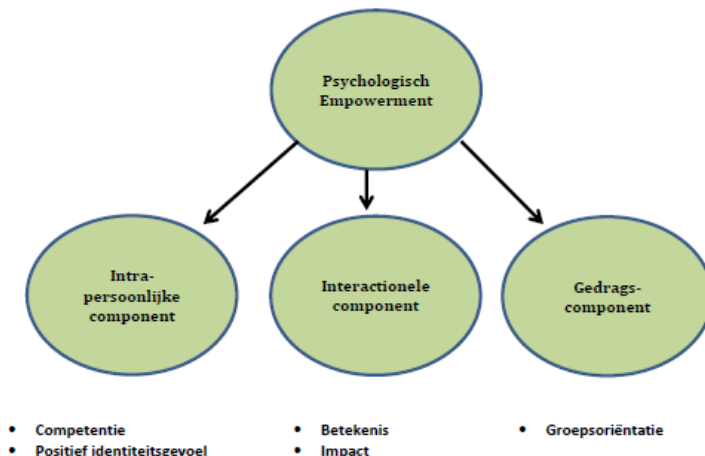


Try-out empowermentmeetschaal Depauw en Driessens, 2013

Het concept van de empowermentmeter in deze try-out is gebaseerd op een (uit de literatuurstudie) gekozen concept met drie dimensies (zie figuur 4, Depauw en Driessens, 2013, p. 19-20):

- '**intrapersoonlijk**': geloof in eigen vaardigheden, vertrouwen in de mogelijkheid om de persoonlijke situatie te beïnvloeden, de wil en motivatie voor die eigen invloed;
- '**interactioneel**': kritische bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen, vaardigheden om deze te benutten en het mobiliseren van bronnen;
- '**gedragmatig**': actieve betrokkenheid in de gemeenschap, participatie, constructief gedrag in nieuwe situaties en het maken van keuzes.

Figuur 4: Componenten van psychologisch empowerment naar stichting VrijBaan



Deze drie lagen werden vervolgens vertaald naar vijf deelcomponenten: competentie, positief identiteitsgevoel, betekenis, impact, groepsoriëntatie.

De verdere oefening resulteerde in een meetschaal voor hulpvragers van 28 items (zie hieronder, tabel 2, Depauw en Driessens, 2013, p. 26 en 27), gerangschikt onder de drie dimensies en vijf deelcomponenten van het concept. Elke deelcomponent komt voldoende aan bod.

Tabel 2: Items meetschaal psychologisch empowerment

Intra-persoonlijk	Inter-persoonlijk	Gedragscomponent
<i>Competentie</i>	<i>Betekenis</i>	<i>Groepsoriëntatie</i>
Ik vind mezelf de moeite waard.	Ik weet wat mijn rechten zijn en waar ik terecht kan voor hulp.	De mensen van wie ik hou ondersteunen mij.
Ik geloof dat ik mijn problemen zelf kan oplossen.	Ik overzie hoe mijn leven mij heeft gevormd.	Ik help burens en/of kennissen in mijn straat, buurt of wijk.
Ik durf om hulp te vragen.	Ik haal voldoening uit wat goed gaat.	Als mensen goed samenwerken kunnen ze hun directe leefomgeving veranderen (hun straat, hun buurt of hun wijk).
Ik weet waar ik goed in ben.	Je krijgt maar macht als je samen werkt met anderen.	Ik heb het gevoel dat ik ergens bij hoor.
Ik heb structuur in mijn leven.	Ik kan iets betekenen voor iemand anders.	Deze samenleving maakt ruimte voor mijn manier van doen.
<i>Positief identiteitsgevoel</i>	<i>Impact</i>	Ik heb het recht om zelf beslissingen te nemen, ook al lijken het foute beslissingen.
Ik zie de toekomst positief in.	In het zoeken naar oplossingen voor mijn problemen, tellen mijn ideeën even hard mee als die van de hulpverlener.	Ik heb al eens een brief geschreven naar een krant, of naar een politicus, of een officiële instantie om een wantoestand aan te klagen.
Ik heb regelmatig contacten buiten de deur.	Ik kan steeds vrij mijn gedacht zeggen tegen mijn hulpverlener.	Ik ervaar rust en veiligheid in mijn woning.
Ik kan mijn ervaringen delen met anderen.	Mijn ervaringen als klant van het OCMW kunnen gebruikt worden om de hulpverlening te verbeteren.	
Ik heb liever dat iemand anders voor mij beslist.	Mijn hulpverlener en ik hebben een goede samenwerkingsrelatie.	
Ik doe de dingen die ik belangrijk vind.	De hulpverlening sluit goed aan bij mijn leven.	

Bijlage 3 – Vragenlijst gesprekspartners

De vragenlijst zoals voorgelegd aan alle gesprekspartners

de 4 sporen

spoor 1 – eigen registratie, dossier, wat houden begeleiders zelf bij

spoor 2 – in overleg met / ten behoeve van de cliënt

spoor 3 – in teamoverleg

spoor 4 - ter rapportage voor beleids- en/of subsid. instantie (wil niet per se zeggen: 'hoe soft outcomes kwantificeren!')

1 – Breng je soft outcomes in kaart? Zo ja, welke soft outcomes? Gebruik je een bepaalde rubricering?

Welke indeling zou zinvol zijn?

indien niet ◊ enkele indelingen voorleggen

2 a – data verzamelen:

- op welke manier? Een bestaande tool/methode? Welke? Wat pas je aan?
- legt je organisatie een bepaalde tool op? Welke? Leg die naast de 4 sporen

indien niet ◊ beschrijf in detail je eigen werkwijze

ev. verschill. tools voorleggen (vragenlijsten, portfolio's, ...)

2 b – data bijhouden:

- op welke manier?
- leg dit naast de 4 sporen (kan ook een combinatie zijn)
 - voorbeelden opvragen

2 c – data checken, opvolgen:

- hou je een soort intakegesprek (nulmeting)? Hoe (mondeling, schriftel., invulform., ...)?
- is er een regelmaat in jouw evolutiegesprekken met de cliënt? Welke?
- hoe hou je de evolutie bij? Leg dit naast de 4 sporen.
 - voorbeelden van spoor 3 en vooral spoor 4 opvragen

3 – specifiek spoor 4, rapportage

3 a - aan wie leg je verantwoording af?

- welke instantie(s) vraagt jou om evolutie/opvolging/resultaten te zien?
op welke momenten (tussen-evaluatie, eind-evaluatie, ...)?
- hoe algemeen of specifiek vraagt deze instantie(s) ernaar?
 - criteria die instantie hanteert, ...

3 b – de rapportage die je doet

- Hoe ziet die eruit? Welke tool, werkwijze zet je hiervoor in?
 - voorbeelden van rapportage
- indien je niet rapporteert of hoeft te rapporteren,
° hou je dan toch gegevens van evolutie bij? Waarom/voor wie/...?

° hoe zouden de data die je toch verzamelt aanleiding kunnen geven tot een rapportage?

- vind je het zinnig om dit te doen? Waarom wel/niet?

wat zijn de drempels, noden op dit vlak?

- suggesties: kennis van tools / coaching / gezamenlijke teamafspraken hierrond / niet weten hoe dit aan te pakken, hoe eraan te beginnen / ...

4 – Algemene en resterende beschouwingen

- werklast, 'het komt er bovenop' vs. efficiëntie en effectiviteit
- eigen methode verfijnen vs. een gezamenlijke teamaanpak, -instrument, -tool, -rapportage
- ...

Bibliografie

'Missing Link'. Een integrale begeleiding voor moeilijk bereikbare jongeren. Red. Greet Van Dooren, Acco, 2014

A Practical Guide to Measuring Soft Outcomes and Distance Travelled - Guidance Document 2003. Welsh European Funding Office, June 2003

DETERMINANTEN VAN DE INZETBAARHEID EN DE MATE WAARIN ZE BELEIDSMATIG BEÏNVLOEDBAAR ZIJN. WSE REPORT. Joost Bollens, Vicky Heylen, HIVA, Steunpunt WSE, juni 2010

Guide to Measuring Soft Outcomes and Distance Travelled. Sara Dewson, Judith Eccles, Nii Djan Tackey, Annabel Jackson. THE INSTITUTE FOR EMPLOYMENT STUDIES, Mantell Building, Falmer, Brighton BN1 9RF, UK, 2000

Identifying Learning and Support Needs: a digest of assessment tools. Prepared for the Scottish Executive, July 2001 by the Centre for Guidance, Careers and Personal and Social Development. For information on a range of assessment tools for identifying learning and support needs see: <http://www.scotland.gov.uk/library3/education>. Overzicht veel heel verschillende tools, opgedeeld in 10 secties: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/158343/0042889.pdf>

Measuring Employability Skills, A rapid review to inform development of tools for project evaluation. Rachel Blades, Becky Fauth and Jen Gibb. National Children's Bureau: working with children, for children. Registered Charity Number 258825. 8 Wakley Street, London EC1V 7QE. Tel: 020 7843 6000. March 2012

NAAR EEN VERRUIMDE EFFECTMETING VAN INTERVENTIES VOOR WERKZOEKENDEN. Rapport voor de mid-term evaluatie van het ESF Vlaanderen 2007-2013. Greet Van Dooren & Ludo Struyven m.m.v. Bart Capéau. Projectleiding: Ludo Struyven. Onderzoek in opdracht van ESF-Agentschap Vlaanderen. *Gepubliceerd door KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN, HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving, Leuven, 2011*

Soft indicators: recognising progress, <http://www.renewal.net>

The SOUL Record - A New Tool For Measuring Soft Outcomes. By Clayton Anderson, Harriet Foster and Jenny McKibben, The Research Centre, City College, Norwich. <https://soulrecord.org> (verder geen ref. gevonden)

Zachte kenmerken van werkzoekenden als drempel voor activering. Struyven, L., Heylen, V. & Van Hem el, L. 2010. De (nog) niet bemiddelbaren: een verlorene groep op de Antwerpse arbeidsmarkt? Een onderzoek in opdracht van vzw Werk en Economie van de stad Antwerpen in het kader van het samenwerkingsverband stad Antwerpen, OCMW-Antwerpen, VDAB, HIVA-KULeuven, Leuven.
in: OVER.WERK Tijdschrift van het Steunpunt WSE / Uitgeverij Acco 2/2010

20150903_DO_PAP, documenten over het Persoonlijk Actieplan

Inschattingslijst intensief werkpleklers, VDAB

Puzzel met veel stukjes. Het concept employability. Anneleen Forrier en Luc Sels, in: Tijdschrift voor HRM, 3 2005

"Try-out meetschaal psychologisch empowerment", Jan Depauw en Kristel Driessens, VLAS-studies 12 (Vlaams Armoedesteunpunt), 2013

"Review of Transnationality in the European Social Fund (ESF). Programme for Northern Ireland 2007-2013." A Report prepared by the Northern Ireland Statistics and Research Agency, oktober 2010