



# Draaiboek Jobatelier

VDAB Mechelen  
Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

# 1. VERANTWOORDING

## 1.1. MOTIVATIE VANUIT SAMENLEVINGSOPBOUW

Samenlevingsopbouw bevroeg in 2012 etnisch-culturele minderheden in Mechelen. Hoe ervaar jij je leven in België en Mechelen? Welke problemen moeten we aanpakken? Deze gesprekken leverden een heel aantal thema's op, waarvan "de kans op vast werk" het belangrijkste was. Want werk en werkzekerheid regelen en bepalen ook de rest van je leven.

Samenlevingsopbouw werkt met maatschappelijk kwetsbare groepen op twee sporen. Enerzijds versterken we mensen zodat ze greep krijgen op hun eigen leven en op hun omgeving. Anderzijds gaan we samen met deze groepen in dialoog met beleidsactoren en organisaties, met als doel een beleid dat rekening houdt met maatschappelijk kwetsbare groepen.

Uiteindelijk kozen we voor het thema "tewerkstelling". Omdat laag- en ongeschoolden met een migratie-achtergrond meenden dat ze nergens terecht konden voor dagelijkse hulp bij het solliciteren, organiseerde Samenlevingsopbouw drie keer per week een open permanentiemoment. We startten in maart 2013 met dit permanentiemoment, de voorloper van het Jobatelier. Samenlevingsopbouw bereikte al gauw een 150-tal laaggeschoolde werkzoekenden.

Tegelijkertijd vormde Samenlevingsopbouw een belangengroep, die bestond uit regelmatige bezoekers van de permanentiemomenten. Deze belangengroep schoof een drietal werkthema's naar voor, waarvan de werking van de VDAB er één was. De belangengroep maakte een dossier op over hoe ze de werking van de VDAB beleefden. Wat vonden ze positief? Wat misten ze? Deze groep formuleerde ook verbeteringsvoorstellen. Met dit rapport trok de belangengroep in juni 2014 naar VDAB Mechelen.

Een groot deel van het rapport ging over het gebrek aan ondersteu-

ning in de zoektocht naar werk. Een aantal werkzoekenden had wel een trajectbegeleider bij VDAB, maar door het te grote aantal dossiers dat die behandelt, zagen ze hun trajectbegeleider niet frequent genoeg. Anderen hadden helemaal geen trajectbegeleider meer. Werkzoekenden stelden echter grondige ondersteuning nodig te hebben in hun zoektocht naar werk. Hulp bij het zoeken naar geschikte vacatures, bij het online solliciteren, het voorbereiden en nabespreken van een sollicitatiegesprek, het aanpassen van hun CV, het telefoneren ... Om vol te houden hebben werkzoekenden ook iemand nodig die af en toe vraagt hoe het gaat. Voor velen is het moeilijk om de moed niet te verliezen wanneer ze langere tijd zonder werk zitten. Werkzoekenden met migratieachtergrond vroegen binnen de werking van de VDAB een ruimte waar ze een aantal keer per week vrij konden binnenlopen om deze ondersteuning te krijgen. Dit werd het Jobatelier.

## 1.2. MOTIVATIE VANUIT VDAB MECHELEN

Werkzoekenden bemiddelen naar werk is een kernopdracht van VDAB. Een signaal zoals dat van de belangengroep van Samenlevingsopbouw, waarbij gemeld wordt dat de meest hulpbehoevenden onvoldoende geholpen worden, mag niet genegeerd worden. Als overheidsorganisatie moet VDAB er zijn voor de werkzoekenden die nood hebben aan ondersteuning bij de stappen naar tewerkstelling.

In het bemiddelingsproces wordt steeds meer ingezet op online toepassingen voor zelfredzame werkzoekenden. Voor een aantal werkzoekenden (laaggeschoold, taalzwak, analfabeet ...) zijn die online tools echter niet altijd bruikbaar. Zij hebben veel meer nood aan persoonlijke en intensieve dienstverlening. De ervaringen in de permanentiemomenten van Samenlevingsopbouw hebben bovendien aangetoond dat voor deze groep werkzoekenden een groepsdynamiek erg belangrijk is in functie van motivatie, volharding, wederzijdse ondersteuning, zelfhulp en constante ondersteuning rond randvoorwaarden.

Voor een individuele consultant is het niet altijd mogelijk om anderstalige werkzoekenden met een andere culturele achtergrond goed in te schatten naar realistische verwachtingen op de arbeidsmarkt. Ook hier kan een groepsdynamiek tussen "lotgenoten", werkzoekenden met

dezelfde etnische culturele achtergrond, of werkzoekenden die in een gelijkaardige "overlevingsstrategie" zitten een belangrijke corrigerende rol spelen.

Tijdens een groepsactiviteit kunnen op een halve dag veel meer werkzoekenden geholpen worden dan bij individuele gesprekken. In het kader van het streven naar een efficiënte dienstverlening kan dit tellen.

Tot slot kan in tijden van "war on talent" geen enkel talent onbenut gelaten worden! Iedere werkzoekende heeft zijn eigen bijdrage te leveren in het maatschappelijk sociaal-economisch gebeuren. VDAB heeft als taak om dit proces te faciliteren. Daarom is VDAB Mechelen in het proefproject "Jobatelier" gestapt.

### 1.3. EERSTE RESULTATEN

In maart 2015 startten we met de implementatie van het Jobatelier binnen de werkwinkel Mechelen. Op dat ogenblik gebruikte Samenlevingsopbouw deze methodiek al ruim twee jaar. We stelden vast dat :

- 68% van de bereikte mensen (tijdens die 2 jaar) vond werk voor een kortere of langere periode
- Van de werkzoekenden die meer dan één keer per week langskwam, vond iedereen werk voor kortere of langere tijd.
- Van de werkzoekenden die één keer per week of minder langskwam én dit combineerde met een regelmatig bezoek bij uitzendkantoren en werkgevers, vond 86% werk.

## 2. HET JOBATELIER

HET JOBATELIER WIL EEN LAAGDREMPELIGE EN VEILIGE PLEK CREËREN WAAR WERKZOEKENDEN DE NODIGE BASISHULP KRIJGEN OM TE SOLLICITEREN. LAAGDREMPELIG WIL ZEGGEN: ZONDER VERPLICHTING, NAAR VRIJE KEUZE EN ZONDER AFSPRAAK, ZO VAAK ALS NODIG OF GEWENST. VEILIG WIL ZEGGEN: ELKE WERKZOEKENDE MAG ZIJN WIE HIJ OF ZIJ IS.

HIERONDER LEGGEN WE UIT HOE DE METHODIEK WERKT.

### 2.1. DOELGROEP

De doelgroep bestaat vooral uit laag- en ongeschoolde etnisch-culturele minderheden. Een aantal werkzoekenden is in België geboren, een groot aantal is gemigreerd naar België. Vaak hebben ze teleurstellingen opgelopen en negatieve ervaringen gehad. Ze hebben “kwetsuren” opgelopen in de samenleving en hebben het gevoel dat ze zich dubbel moeten bewijzen. Vaak worden ze niet goed genoeg bevonden. Dit vertaalt zich bij een aantal werkzoekenden in frustratie, verdriet, ontmoediging of zelfs in depressie. Doordat ze altijd opnieuw het gevoel krijgen dat ze afgewezen worden, geloven ze ook niet meer dat er voor hen nog kansen zijn in deze maatschappij.

Verder zijn er een aantal werkzoekenden die door hun fysieke problemen moeilijk werk vinden, die het door familiale omstandigheden moeilijk hebben, mensen die in armoede leven ... en hierdoor ontmoedigd geraken. Toch willen deze werkzoekenden oprecht een job.

Anderzijds moeten we ook durven toegeven dat een klein aantal werkzoekenden die naar het Jobatelier komt, dit enkel doet voor sollicitatiebewijzen.

Voor al deze werkzoekenden – ook voor wie enkel komt voor bewijzen – is het Jobatelier belangrijk. Het is doorgaans de enige plek waar ze snel en intensief geholpen worden bij het solliciteren. Werkzoekenden hebben nood aan een begeleider die hen aanmoedigt, maar die af en

toe ook streng kan zijn, zonder dat hij “de deur dicht slaat”. Iemand die werkzoekenden na een tijdje kan doorverwijzen naar begeleiding op maat. Via het Jobatelier bieden we deelnemers opnieuw een houvast, en een perspectief op de arbeidsmarkt.

Het Jobatelier staat naast de gewone werking van VDAB. Elke werkzoekende die volledig vrijwillig deelneemt aan het Jobatelier wordt daarnaast ook opgenomen in de gewone sluitende aanpak van VDAB. Werkzoekenden die enkel naar het Jobatelier komen voor de bewijzen zullen in de reguliere VDAB-werking door de mand vallen. Het is natuurlijk ook mogelijk dat werkzoekenden die eerst voor de bewijzen komen na een tijd aangestoken worden door de successen van andere deelnemers en ook zelf effectief aan de slag gaan.

## 2.2. FYSIEKE OPSTELLING JOBATELIER



Het is belangrijk een vast lokaal te voorzien zodat de deelnemers een vaste, vertrouwde plek hebben. Tijdens de openingsmomenten van het Jobatelier staat de deur van het lokaal consequent open. Werkzoekenden moeten vanop de gang kunnen zien waar ze terecht komen.

In het midden van het lokaal staat een grote tafel. Daarop liggen bundels met vacatures voor de doelgroep. Mechelse werkzoekenden zoeken voornamelijk jobs in de schoonmaak, de logistiek (heftruckchauffeur, magazijnier, orderpicker), de productie, de tuinbouw- en bouwsector. De consultants zitten met hun computer mee rond de tafel.

Eventueel voorzien we enkele computers voor werkzoekenden die zelf vacatures willen zoeken of online willen solliciteren. Zo verhogen we de zelfredzaamheid van deze werkzoekenden.

## 2.3. DE METHODIEK

De deelnemers van het Jobatelier nemen plaats rond de tafel. Ze nemen de bundels met vacatures door en duiden de jobs aan waarop zij willen solliciteren. Hierbij kunnen ze mekaar ondersteunen. De groepsdynamiek is een belangrijk onderdeel van het Jobatelier: een deelnemer leest jobs voor aan wie zelf niet kan lezen, deelnemers vertalen de inhoud van vacatures voor elkaar, ze delen sollicitatie-ervaringen, leggen aan elkaar uit wat een bepaalde job inhoudt op basis van eigen werkervaringen ...

Wie vacatures uitgezocht heeft, komt bij een consulent. Samen bespreken ze of de vacatures geschikt zijn. Vervolgens solliciteren deelnemer en consulent samen per mail, per telefoon... Indien nodig maken ze samen een CV op. De sollicitatie-antwoorden (in de mailbox) worden doorgenomen. Sollicitatie-afspraken worden samen voorbereid. Hoe geraak je er? Wat ga je zeggen op deze of die vraag? Heb je de nodige documenten bij je?

Deze gesprekken lopen meestal vlot, ook al is het Nederlands van een aantal deelnemers zwak. Als er toch een taalprobleem opduikt, tolken deelnemers voor elkaar. Indien nodig kan je als consulent ook zelf een andere contacttaal gebruiken.

Het eerste bezoek van een werkzoekende vraagt meestal wat meer tijd. Consulent en deelnemer maken samen het CV aan of zetten het op punt, ze maken een e-mailadres aan, de consulent legt de werking van het Jobatelier uit ....

Eens dit in orde is, daalt de begeleidertijd per werkzoekende aanzienlijk. Het is de bedoeling dat de gesprekken vooruit gaan: samen sollicitatie-antwoorden bekijken en solliciteren. Dit kan ook niet anders; er zit een groot aantal wachtende werkzoekenden aan de tafel. Misschien bieden consulenten een kwalitatief betere begeleiding als ze wél een half uur per werkzoekende konden uittrekken, maar op die manier slijbt je werking dicht. En zo vallen er opnieuw mensen uit de boot. De kwaliteit van het Jobatelier zit in de geboden basisdienstverlening: de heel lage drempel om binnen te komen en de band die consulenten behouden met werkzoekenden die anders niet (voldoende) bereikt

worden. Als de werkzoekende het wil, kan hij doorverwezen worden naar extra begeleiding.

## 2.4. HET AANBOD IS VRIJBLIJVEND EN ONBEPERKT IN DE TIJD

Het Jobatelier is bedoeld voor werkzoekenden die niet zelfstandig kunnen solliciteren of continue aanmoediging nodig hebben om vol te houden. Dit aanbod vervangt geen trajectbegeleiding. Het is een aanvullend aanbod voor wie het nodig heeft en er gebruik van wenst te maken. Deelname aan het Jobatelier mag geen verplichting zijn, want dan valt de positieve dynamiek die er heerst weg. Deelnemers die elk openingsmoment willen komen, moeten dat kunnen. Wie maar om de twee weken wil komen, moet dat ook kunnen.

Het aanbod wordt niet beperkt in de tijd, want hoe langer het duurt vooraleer de deelnemer werk vindt, hoe moeilijker het is om vol te houden. Net dan heeft de deelnemer een plek nodig waar hij naartoe kan én waar hij aangemoedigd wordt om vol te houden.

## 2.5. HET AANBOD GAAT MEERMAALS PER WEEK DOOR ÉN OP VERSCHILLENDE TIJDSTIPPEN

Het Jobatelier is minstens twee keer per week open, in het begin en op het einde van de week, bij voorkeur zelfs vaker. Uit de cijfers van Samenlevingsopbouw blijkt dat iedereen die meer dan één keer per week langskwam, werk vond. Veel en zeer regelmatig solliciteren is dus belangrijk om werk te vinden. Verder is het belangrijk dat deelnemers op regelmatige basis de kans krijgen om hun e-mails te lezen. Als er een week of langer tussen 2 bezoeken aan het Jobatelier zit, dreigen ze afspraken voor sollicitaties te missen. Sommige deelnemers springen ook snel even binnen als ze een uitnodiging voor een gesprek hebben ontvangen. Ze willen dat gesprek dan vaak nog voorbereiden met een consultant.

Daarenboven is het belangrijk dat de verschillende openingsmomen-



ten doorgaan op verschillende tijdstippen van de dag, een mix van voor- en namiddagen. De reden hiervoor? Heel wat deelnemers volgen een opleiding, vooral Nederlandse taalles. Sommige deelnemers volgen drie voor- of namiddagen per week les. Door de momenten van het Jobatelier te spreiden over voor- en namiddagen krijgen meer mensen de kans om langs te komen.

## 2.6. REGISTRATIE VAN DE AANWEZIGEN

Het is van cruciaal belang dat de registratie van de aanwezigheden gebeurt los van het VDAB-dossier. Deelnemers mogen niet afgerekend worden op basis van hun aanwezigheid in het Jobatelier. Als de vrijblijvendheid van het Jobatelier wegvalt, wordt de groepsdynamiek ondermijnd. Verder creëer je dan ook de valkuil dat een aantal mensen zich niet veilig voelt en wegblijft.

De deelnemers hebben een e-mailadres nodig om te solliciteren. Bij voorkeur wordt er voor iedere deelnemer specifiek een e-mailadres aangemaakt voor het Jobatelier. Deze mailbox zal immers door de consultants gebruikt worden voor het versturen en ontvangen van e-mails. Als deelnemer kan je bij de verschillende consultants terecht komen. Het is belangrijk dat dit e-mailadres niet in hun gewoon VDAB-dossier verzeild raakt. Immers, als dit in hun dossier staat, krijgen ze alle post van VDAB per mail. Zo dreigen ze belangrijke afspraken te missen, indien ze hun e-mails niet tijdig kunnen (laten) lezen. Zo raken deelnemers mogelijk in de problemen.

## 2.7. VDAB REGISTRATIE

Los van de registratie van aanwezigheden zijn er toch een aantal registraties binnen het VDAB-dossier noodzakelijk. Op basis van registraties kunnen we belangrijke conclusies trekken naar succes van het Jobatelier en kunnen deelnemers van het Jobatelier gericht benaderd worden. De registratie mag geenszins gebruikt worden als controle of sanctionering tegen de deelnemende werkzoekenden.

### 2.7.1. Dossier

Het dossier wordt best vooraf helemaal in orde gezet. Hierdoor zal de bemiddeling binnen het Jobatelier vlotter verlopen. Als CV kan het KISS-cv gebruikt worden (copy-past). Zo ziet de consulent direct waar de competenties en vaardigheden van de werkzoekende gesitueerd zijn én kan hij gericht informeren naar de vacatures. Daardoor kan de consulent heel snel een extra en zeer gerichte bijkomende selectie op vacatures maken. De werkzoekende kan via de bewaarde selectie ontvangen vacatures meebrengen (in principe zijn dit vacatures op maat van de werkzoekende).

Een goed basisdossier is een goede basis voor een goed KISS-cv:

- Invullen van contactgegevens
- Competenties scoren
- Vermelden gevolgde opleidingen in binnen- en buitenland
- Aanvullen van ervaring en beroepsverleden in binnen- en buitenland
- Vermelden van specifieke vaardigheden en sollicitatietroeven

### 2.7.2. JOBMAT-lijn

De JOBMAT-lijn dien je eenmalig te registreren bij alle deelnemers van het Jobatelier. Dit maakt het voor de studiedienst mogelijk om het effect van deelname na te gaan en uitstroom naar werk van deelnemers af te zetten tegenover uitstroom naar werk van niet-deelnemers (met eenzelfde profiel).

### 2.7.3. GSPBDV-lijn

De GSPBDV-lijn dien je bij elke aanwezigheid te registreren. Dit maakt het mogelijk voor de studiedienst om het effect van de frequentie van deelname te meten.

## 2.8. DE BEGELEIDER

### 2.8.1. Houding

De houding van de begeleider is cruciaal. Je werkt met mensen die heel vaak tegen een muur zijn “gebotst” in de samenleving. Het is je taak als begeleider hen veiligheid te bieden en hen te respecteren om wie ze zijn. Ook al is het soms moeilijk communiceren in het Nederlands, en lijken deelnemers onverschillig omdat ze de moed verloren hebben. Vaak zijn deelnemers gefrustreerd omdat ze geen werk vinden, ondanks alle inspanningen. Het is je taak als begeleider hen aan te moedigen om vol te houden en te blijven solliciteren (zowel bij uitzendkantoren als werkgevers). En dit zonder de remmingen die deelnemers voelen te minimaliseren of weg te lachen.

### 2.8.2. Taal

Deelnemers respecteren zoals ze zijn, wil ook zeggen dat je hen niet dwingt om enkel in het Nederlands te communiceren. Wanneer je als consulent gesprekken of discussies hoort in een taal die je niet begrijpt, is dit een normale zaak. Dit betekent dat de deelnemers elkaar ondersteunen door te tolken voor elkaar, door in hun moedertaal de nuances mee te geven m.b.t. sollicitatietips, de inhoud van een bepaalde job, ...

### 2.8.3. Ervaring

Etnisch-culturele minderheden ervaren soms in onze samenleving dat het spreken van hun moedertaal als een bedreiging overkomt. Ze gaan er ook soms van uit dat hun werkervaring in het buitenland als waardeeloos wordt beschouwd. Bij het opstellen van een CV is het daarom van groot belang uitdrukkelijk te vragen naar alle jobs die ze ooit deden in het buitenland en welke taken/opdrachten ze dan precies deden. Op je 45ste 3 jaar gewerkt hebben in België en verder niet of 3 jaar gewerkt hebben in België én 20 jaar ervaring in Marokko of Spanje als bakker, metser ... Dat betekent een wereld van verschil.



## MEER INFORMATIE

### **VDAB Mechelen**

Chris Vandevin

Teamleider Klein Brabant Vaartland – Mechelen

015 29 71 07

### **Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw**

Lieve Lambrechts

Opbouwwerker

015 20 13 75



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie