

De PiëzoMethodiek



Handreiking voor trajectbegeleiders Trajectbegeleiding in vijf fasen

Colofon

Deze handreiking is geschreven door Movisie in samenwerking met Stichting Piëzo, en tot stand gekomen in het kader van door ZonMw gefinancierd onderzoek, programma Vakkundig aan het werk.

Voor vragen over deze handleiding en de werkzaamheden als trajectbegeleider kunt u terecht bij Marieke van Bijnen, marieke@stichtingpiëzo.nl.

De inhoud en voorbeelden zijn gebaseerd op documentatie van Stichting Piëzo en 5 leerwerkplaatsen met betrokken trajectbegeleiders en andere werknemers, vrijwilligers, PiëzoMaatjes en bezoekmannen en -vrouwen uit Zoetermeer.

Tekst: Marieke van Bijnen, Thijs van den Enden, Ikram Taouanza, Marijke Booijink

Vormgeving: Veronique Vaessen

Fotografie: Henk Leentfaar

Eindredactie: Yvonne Sagarakis

Voorwoord

Met trots presenteer ik deze praktijkhandreiking voor trajectbegeleiders van de PiëzoMethodiek.

Als u aan de slag gaat met deze handreiking leert u stap voor stap hoe de PiëzoMethodiek in de praktijk werkt. De PiëzoMethodiek bestaat uit 5 fases, van maatschappelijke activering tot lerend vrijwilligerswerk, opleiding of reguliere baan. Er wordt per fase beschreven hoe de begeleiding eruit ziet en met welke werkzame mechanismen rekening gehouden moet worden.

We vragen; wat kan je? Wat is jouw talent? En wat wil je bereiken? De vraag ligt niet bij ons om te bepalen hoe iemand mee wil en kan doen aan onze samenleving. Iedereen heeft talenten en om er achter te komen wat deze talenten zijn, gaat het om het stellen van de juiste vragen. Vervolgens betrekken we mensen bij een gemeenschap en krijgen ze de kans om talenten verder te ontwikkelen en kunnen ze hun talent inzetten om anderen te helpen. Zo werkt persoonlijke ontwikkeling meerdere kanten op. Mensen worden weer gezien, voelen zich zinvol en dragen bij. Het is zo prachtig om te zien hoe mensen weer opbloeien en gevoelens van eenzaamheid en zinloosheid verdwijnen als sneeuw voor de zon.

De handreiking is ontwikkeld in het kader van het onderzoek naar de effectiviteit van de PiëzoMethodiek in opdracht van ZonMw. Ik bedank iedereen die heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van deze handreiking. In het bijzonder gaat mijn dank uit naar het enthousiaste projectteam van Movisie: Saskia Keuzenkamp, Marijke Booijink en Thijs van den Enden en natuurlijk ook naar de opdrachtgever ZonMw. Verder bedank ik de deelnemers die vanuit de gemeente Zoetermeer en Vluchtelingenwerk vertegenwoordigd waren in de stuurgroep van het onderzoek, het Piëzo-team, de geïnterviewde deelnemers en samenwerkingspartners. Ook de meelezers van de handleiding die met hun constructieve commentaar in belangrijke mate hebben bijgedragen aan de kwaliteit van de handreiking.

Ik hoop dat de handreiking verder zal bijdragen aan een kwalitatieve en optimale begeleiding van mensen en samenwerking van organisaties en gemeenten.

Mirjam van Bijnen
Directeur stichting Piëzo

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	4
1 Inleiding	7
2 De PiëzoMethodiek in vogelvlucht	9
2.1. Probleem	9
2.2. Doelgroep.....	9
2.3. Doelen van de PiëzoMethodiek	10
2.4. Aanpak	11
3 De begeleiding.....	13
3.1. Algemeen	13
3.2. Samenvatting van de taken van de trajectbegeleider	13
3.3. Aanmelding en intake.....	14
3.4. Na de intake: aan de slag	15
3.5. PMSys	16
3.6. Werkzame mechanismen in de begeleiding	17
3.7. Aandachtspunten in de begeleiding.....	18
4 Fase 0: Eerste maatschappelijke activering.....	19
4.1. De begeleiding	19
4.1.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar	19
4.1.2. Grip op de thuissituatie	20
4.1.3. Zicht op de eigen mogelijkheden.....	23
4.1.4. De Nederlandse taal.....	24
4.1.5. Sociaal netwerk	26
4.1.6. Werkervaring en werknemersvaardigheden.....	27
4.2. Samenvatting werkzame mechanismen	28
4.3. Aandachtspunten	29
4.4. Overgang naar fase 1	29
5 Fase 1: PiëzoCentrum als educatieve plek.....	31
5.1. Het PiëzoCentrum.....	31
5.2. De begeleiding	32
5.2.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar	33
5.2.2. Grip op de thuissituatie	34

5.2.3.	Zicht op de eigen mogelijkheden	36
5.2.4.	De Nederlandse taal	39
5.2.5.	Sociaal netwerk	40
5.2.6.	Werkervaring en werknemersvaardigheden.....	42
5.3.	Samenvatting werkzame mechanismen	44
5.4.	Aandachtspunten	45
5.5.	Overgang naar fase 2	45
6	Fase 2: Lerend vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum	47
6.1.	Lerend vrijwilligerswerk	47
6.2.	De begeleiding	48
6.2.1.	Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar	49
6.2.2.	Grip op de thuissituatie	50
6.2.3.	Zicht op de eigen mogelijkheden	52
6.2.4.	De Nederlandse taal	54
6.2.5.	Sociaal netwerk	55
6.2.6.	Werkervaring en werknemersvaardigheden.....	58
6.3.	Samenvatting werkzame mechanismen	60
6.4.	Aandachtspunten	60
6.5.	Overgang naar fase 3	61
7	Fase 3 Lerend vrijwilligerswerk bij partnerorganisaties.....	63
7.1.	Soorten vrijwilligerswerk	63
7.2.	De begeleiding	64
7.2.1.	Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar	65
7.2.2.	Grip op de thuissituatie	67
7.2.3.	Zicht op de eigen mogelijkheden	68
7.2.4.	De Nederlandse taal	70
7.2.5.	Sociaal netwerk	72
7.2.6.	Werkervaring en werknemersvaardigheden.....	73
7.3.	Samenvatting werkzame mechanismen	74
7.4.	Aandachtspunten	75
7.5.	Overgang naar fase 4	75
8	Fase 4: Naar een opleiding of reguliere baan	77
8.1.	Zoektocht naar werk.....	77
8.2.	Opleidingsmogelijkheden	77
8.3.	De begeleiding	79
8.3.1.	Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar	80

8.3.2.	Grip op de thuissituatie	81
8.3.3.	Zicht op de eigen mogelijkheden	82
8.3.4.	De Nederlandse taal	85
8.3.5.	Sociaal netwerk	85
8.3.6.	Werkervaring en werknemersvaardigheden.....	86
8.4.	Uitstroom en nazorg.....	87
8.5.	Samenvatting werkzame mechanismen	88
8.6.	Aandachtspunten	88
8.7.	Uitstroom	89
Bijlagen	90
	Intakecirkel.....	90
	Inschrijfformulier.....	92
	Beschrijving taken gastheer/gastvrouw	96
	Beschrijving taken Bezoekmannen en Bezoekvrouwen.....	98
	Ontwikkelpaspoort	100
	Subdoelen waar per fase aan gewerkt wordt.....	105

1 | Inleiding

Nadia werd door haar buurvrouw meegenomen naar het PiëzoCentrum in haar wijk om mee te gaan doen met de Nederlandse taalles. Nadia was jaren daarvoor als tiener gevlucht uit Irak, was getrouwd en had op dat moment twee jonge kinderen. Op het PiëzoCentrum kon de jongste naar de kinderopvang, zodat Nadia deel kon nemen aan taallessen. Na een korte tijd de les gevolgd te hebben wilde ze de Nederlandse taal meer gaan toepassen. Daarom begon ze met lerend vrijwilligerswerk binnen het centrum. Ze ging aan de balie werken. Daar leerde ze mensen te ontvangen, welkom te heten, samen te werken in een team en deelnemers wegwijs te maken. Ook leerde ze administratieve werkzaamheden. Ze ontdekte dat ze het erg leuk vond om mensen te helpen. Ze groeide door in lerend vrijwilligerswerk als Bezoekvrouw, waarbij ze gezinnen hielp met allerlei hulpvragen en veel organisaties in de stad leerde kennen. Zo kwam ze onder andere geregeld in een verzorgingshuis. Dat vond ze leuk! Vandaar dat ze een MBO-2 opleiding Helpende Zorg en Welzijn is gaan doen, waarna ze direct is aangenomen op haar stageadres. Inmiddels werkt Nadia alweer een lange tijd met veel enthousiasme als verzorgende in een verzorgingshuis.

Het verhaal van Nadia is één van de vele verhalen van deelnemers aan de PiëzoMethodiek. Mensen die buiten de maatschappij staan worden meegenomen om weer deel te gaan nemen aan de samenleving – soms zelfs met een opleiding of baan als resultaat.

De PiëzoMethodiek werd in 2006 opgericht ten behoeve van de vrijwillige wijkgerichte inburgering van oudkomers: mensen die al langere tijd geleden naar Nederland waren geëmigreerd. Hoe konden zij meer betrokken worden bij de samenleving? In Zoetermeer werden voor hen sociaal-culturele activiteiten opgezet. Uiteindelijk ontstonden hieruit de PiëzoCentra: centra voor participatie, integratie en emancipatie in Zoetermeer. De centrale visie was dat het belangrijk is onderdeel te zijn van de samenleving, je stad te kennen en te weten waar je terecht kunt als je ondersteuning nodig hebt. Nu, 12 jaar later, zijn de sociaal culturele activiteiten op de PiëzoCentra uitgegroeid tot een ontwikkelingsgerichte gefaseerde aanpak: de PiëzoMethodiek. Inmiddels maken duizenden mensen in verschillende gemeenten onderdeel uit van de methodiek, en groeit het aantal succesverhalen, zoals die van Nadia hierboven met de dag.

Als trajectbegeleider zal je ook verschillende van dergelijke verhalen (leren) kennen. In deze handleiding lees je wat de begeleiding van deelnemers binnen de PiëzoMethodiek inhoudt, en krijg je tips en ideeën voor de uitvoering daarvan. Je kunt dit beschouwen als een naslagwerk, waar je op terug kunt grijpen als je een deelnemer in een specifieke fase begeleidt, maar ook als je meer zicht wilt krijgen op de grote lijn van de methodiek.

Naast deze handleiding is er ook het handboek *Werken met de PiëzoMethodiek*. Dit handboek is op te vragen bij stichting Piëzo. Hierin vind je meer informatie over de PiëzoMethodiek, hoe je deze als organisatie kunt inzetten en welke randvoorwaarden daarvoor belangrijk zijn. Hierin zijn o.a. portretten opgenomen van deelnemers en vrijwilligers die binnen de PiëzoMethodiek actief zijn. Verder zijn er verschillende rapportages en onderzoeken naar de PiëzoMethodiek, zoals het onderzoek *De effectiviteit van de PiëzoMethodiek* van Movisie in 2018.

We hopen dat deze handleiding nog vele trajectbegeleiders mag introduceren in de PiëzoMethodiek, en dat mede daardoor nog vele mensen geholpen mogen worden om (weer) deel te nemen aan de maatschappij. En we wensen jou als trajectbegeleider veel succes en ook veel plezier met deze handleiding, en de toepassing ervan in de soms weerbarstige dagelijkse praktijk.

2 | De PiëzoMethodiek in vogelvlucht

Dit hoofdstuk bevat een algemene beschrijving van de PiëzoMethodiek. Eerst wordt kort ingegaan op het vraagstuk waarop de PiëzoMethodiek een antwoord zou moeten bieden. Vervolgens beschrijven we de methodiek inhoudelijk: wat is het doel, voor welke doelgroep, en hoe ziet de aanpak er per fase uit. In het volgende hoofdstuk wordt ingezoomd op jouw rol als trajectbegeleider binnen de methodiek.

2.1. Probleem

Het probleem waar de PiëzoMethodiek een antwoord op biedt is dat veel mensen – om uiteenlopende redenen – ‘buiten’ de samenleving staan of dreigen in een dergelijke situatie te geraken. Zij participeren niet volwaardig: ze zijn onvoldoende zelfredzaam, ze hebben geen zinvolle dagbesteding en/of zijn werkloos.¹ Op verschillende manieren helpt de PiëzoMethodiek mensen om meer te gaan participeren in de samenleving. In een gefaseerde aanpak worden klanten begeleid richting deelname aan maatschappelijke activiteiten, het verrichten van vrijwilligerswerk, het volgen van een opleiding of betaald werk. Uitgangspunt hierin is dat je uitgaat van de wensen en talenten van de deelnemers zelf, terwijl je ook (integrale) aandacht hebt voor alle levensdomeinen.

2.2. Doelgroep

De PiëzoMethodiek is er voor alle mensen die om welke persoonlijke redenen of omstandigheden dan ook ‘buiten’ de samenleving zijn komen te staan of dreigen in een dergelijke situatie te geraken. Zij participeren niet volwaardig: ze zijn onvoldoende zelfredzaam, ze hebben geen zinvolle dagbesteding en/of zijn werkloos.

De PiëzoMethodiek wordt ook ingezet voor mensen met allerlei etnische achtergronden. Landen waar veel deelnemers (in Zoetermeer) vandaan komen zijn bijvoorbeeld Afghanistan, Syrië, Irak, Marokko, Eritrea en Suriname. Ongeveer een op de vijf deelnemers in Zoetermeer komt uit Nederland. Hoewel de basis van de methodiek voor hen allemaal gelijk is, wordt er altijd gekeken naar de individuele achtergrond en talent van de deelnemer.

¹ Meer weten over de omvang, oorzaken en gevolgen van dit probleem? Kijk dan in de rapportage over de werking van de PiëzoMethodiek, en de tussenrapportage over de onderbouwing van de PiëzoMethodiek. (www.piëzomethodiek.nl)

Deelnemers melden zichzelf aan, worden door iemand uit hun netwerk meegenomen of worden via organisaties uit het netwerk van de PiëzoMethodiek benaderd. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende netwerkorganisaties:

- Onderwijsinstellingen;
- Zorginstellingen (denk aan huisartsen, consultatiebureaus, thuiszorg);
- Gemeentelijke instanties (denk aan klantmanagers, schuldhulpverlening, leerplicht);
- Sociale wijkteams;
- Welzijnsorganisaties;
- Andere sociaal maatschappelijke organisaties (voor vluchtelingen en statushouders, bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk, maar ook maatschappelijk werk en vrijwilligersorganisaties)

In verband met de privacy van de deelnemers wordt de doorverwijzende organisaties gevraagd om bij het doorgeven van gegevens toestemming te vragen aan de deelnemer. Vaak komen professionals of vrijwilligers van deze organisaties ook samen met de deelnemer voor een warme overdracht.

2.3. Doelen van de PiëzoMethodiek

Het hoofddoel van de PiëzoMethodiek is het vergroten van de maatschappelijke participatie van de deelnemers door middel van deelname aan sociaal culturele activiteiten, het verrichten van vrijwilligerswerk of betaald werk, of het volgen van een opleiding.

Dit hoofddoel van de methodiek is opgedeeld in de volgende 6 subdoelen (zie de rapportage 'De werking van de PiëzoMethodiek'):

1. Deelnemers ervaren veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar;
2. Deelnemers hebben grip op hun (thuis)situatie en zijn maatschappelijk zelfredzaam;
3. Deelnemers hebben zicht op hun wensen en mogelijkheden t.a.v. hun (toekomstige) maatschappelijke participatie;
4. Deelnemers beheersen en benutten de Nederlandse taal;
5. Deelnemers hebben een sterk & gevarieerd sociaal netwerk;
6. Deelnemers hebben werkervaring en werknemersvaardigheden opgedaan.

In elke fase van de methodiek werk je als trajectbegeleider aan aspecten van deze subdoelen, om zo uiteindelijk het hoofddoel van meer maatschappelijke participatie te bereiken. In de hoofdstukken 4 t/m 8 wordt de informatie over de trajectbegeleiding dan ook weergegeven per subdoel van de methodiek. De specifieke doelen per fase zijn als bijlage 6 in tabellen opgenomen.

2.4. Aanpak

De interventie is opgebouwd uit vijf fasen. In elke fase ligt de nadruk op bepaalde vaardigheden, die belangrijk worden geacht op de weg richting participatie. De methodiek begint met een uitgebreide intake.

Tijdens een persoonlijk en uitgebreid intakeproces (evt. bij de deelnemers thuis) wordt de situatie van de deelnemer in beeld gebracht, en worden deelnemers gestimuleerd om na te denken over de mogelijkheden voor hen om actief te worden. Op basis daarvan wordt bepaald in welke fase de deelnemer het beste in kan stromen.

Fase 0 behelst de eerste stappen richting maatschappelijke activering. Het gaat om het opbouwen van een vertrouwensband met de deelnemer, het op orde krijgen van de thuis-/gezinssituatie en het vergroten van de maatschappelijke zelfredzaamheid. In *fase 1* gaan deelnemers meedoen aan activiteiten binnen het PiëzoCentrum die passen bij de deelnemer zelf. Het opbouwen van een positieve en zinvolle dagbesteding staat in deze fase centraal. Daarnaast wordt een start gemaakt met de ontwikkeling van taal- en andere vaardigheden.

In *fase 2* gaat de deelnemer binnen het PiëzoCentrum lerend vrijwilligerswerk uitvoeren. Het draait hierbij vooral om het eigen maken van werknemers/vrijwilligersvaardigheden. In *fase 3* gaat de deelnemer lerend vrijwilligerswerk doen bij een partnerorganisatie². Hier wordt aandacht besteed aan wat de deelnemer nodig heeft om zich verder te ontwikkelen naar een opleiding en/of werk.

Fase 4 gaat het om het begeleiden van de deelnemer naar een daadwerkelijke reguliere opleiding of baan. Als deelnemers genoeg geleerd hebben in één specifieke fase, kan worden doorgestroomd naar de volgende fase.



Deelnemers kunnen in iedere fase in- of uitstromen, afhankelijk van hun (voor)opleiding, capaciteiten en wensen. Soms kan het ook nodig zijn om door persoonlijke omstandigheden een stapje 'terug' te zetten om zo om te leren gaan met de veranderde situatie en daarna weer verder te ontwikkelen naar de gewenste rol. Deelnemers kunnen ook fases overslaan als dat beter aansluit op hun ontwikkeling. Elke deelnemer is uniek en doorloopt zijn eigen ontwikkeling. Er is daarom geen vaste tijdsduur per fase en voor het traject als geheel. Dit laatste kan uiteenlopen van bijvoorbeeld zes maanden tot vier jaar. Ook wordt samen met de deelnemer per fase bepaald welke activiteiten of instrumenten binnen de betreffende fase aansluiten bij de (ontwikkel-)behoefte van de deelnemer. Aan het einde van iedere fase heeft de deelnemer iets nieuws geleerd.

² Of 'ingewikkelder' of zelfstandiger vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum; zie het hoofdstuk over deze fase voor meer toelichting.

3 | De begeleiding

3.1. Algemeen

Elke deelnemer in de methodiek heeft een eigen individuele trajectbegeleider. Als trajectbegeleider begeleid je de deelnemers in de stappen die gericht zijn op het vergroten van de maatschappelijke participatie en het bereiken van persoonlijke doelen. Dat begint bij een intake met nieuwe deelnemers (zie par. 3.3). Vervolgens heb je periodiek contact met de deelnemer om zijn/haar persoonlijke ontwikkeling te bespreken en over de te nemen vervolgstappen binnen het leerproces. Daar past het ook bij om te bespreken wanneer een deelnemer klaar is voor de volgende fase. Het aantal begeleidingscontacten is variabel; sommige deelnemers spreek je dagelijks (bijv. informeel op het PiëzoCentrum), anderen maar eens in de maand.

In de loop van het traject is het ook mogelijk dat een deelnemer van trajectbegeleider wisselt. Je organisatie kan ervoor kiezen om bijvoorbeeld per fase aparte trajectbegeleiders in te stellen, zodat die zich kunnen specialiseren in de vereisten van die fase. Maar de continuïteit in de relatie tussen jou als trajectbegeleider en een deelnemer kan ook heel waardevol zijn. Zorg in ieder geval voor een goede overdracht tussen trajectbegeleiders als jij de begeleiding van een collega overneemt of vice versa. De trajectbegeleiders zijn altijd de professionele medewerkers van de organisatie, maar kunnen hierin ondersteund worden door vrijwilligers. Dit is vooral aan te raden wanneer intensievere 1 op 1 – begeleiding nodig is (bijvoorbeeld door de inzet van maatjes).

3.2. Samenvatting van de taken van de trajectbegeleider

In deze handleiding is uitgebreid beschreven wat je per fase doet als trajectbegeleider. Overkoepelend kunnen deze taken als volgt samengevat worden:

- Een professionele vertrouwensrelatie opbouwen met de deelnemer;
- Helder maken en formuleren van ontwikkeldoelen van de deelnemer;
- Doelen en overige informatie registreren in PMsys (zie 3.5), zodat het ontwikkelportfolio kan worden opgebouwd;
- Samen stappen uitstippelen, waarmee de doelen behaald kunnen worden;
- Begeleiden van deelnemers in het bereiken van hun ontwikkeldoelen;
- Samen de werkzaamheden en groei evalueren;
- Feedback geven op de ontwikkeling die je bij de deelnemer ziet;
- Nieuwe kansen samen onderzoeken en verkennen;
- Knelpunten inventariseren en gezamenlijk oplossingen hiervoor aandragen;
- Deelnemer enthousiasmeren;
- Begeleiden in de balans tussen (vrijwilligers)werk en privé in relatie tot de hulpvragen die nog aanwezig zijn;
- Begeleiden naar de vervolgstap, bijvoorbeeld richting de volgende fase.

Daarnaast krijg je binnen je organisatie wellicht nog andere taken toebedeeld, zoals de communicatie met vrijwilligers, het (mede) organiseren of begeleiden van activiteiten of de coördinatie van een PiëzoCentrum. Deze vallen echter buiten je directe taak als begeleider van deelnemers.

3.3. Aanmelding en intake

Wanneer een deelnemer in de methodiek stroomt, is het eerst belangrijk om een zo goed en volledig mogelijk beeld te kunnen vormen van de achtergrond, de huidige situatie en de wensen en behoeften voor de toekomst van een deelnemer. Daarvoor vindt er een uitgebreide intake plaats. Een ieder die zich aanmeldt of via een doorverwijzende organisatie wordt aangemeld bij het PiëzoCentrum (zie par. 5.1) heeft een intakegesprek met een trajectbegeleider. Afhankelijk van de situatie van de deelnemer en hoe die binnen is gekomen bij de methodiek, vindt zo'n intake plaats bij de deelnemer thuis of op het PiëzoCentrum.

Als hulpmiddel bij de intake kun je de intakecirkel (zie bijlage 1) gebruiken³. In de intakecirkel is aandacht voor de thuissituatie (gezinsleden, financiële situatie etc.), de opleidingsachtergrond, de werkervaring, de fysieke en geestelijke situatie, de dagbesteding, het sociaal netwerk (vrienden/familie) en de behoeften (waar naartoe ontwikkelen) van de deelnemer. Door de verschillende leefgebieden van deze persoon te bespreken kan een beeld gevormd worden van de privéomstandigheden, talenten, dromen en vaardigheden van de deelnemer, en van de samenhang tussen deze gebieden. Tijdens de intake maak je zo niet alleen kennis met de deelnemer, maar bouw je ook een vertrouwensrelatie op en voelen deelnemers zich gehoord. Daarnaast is er een inschrijfformulier (zie bijlage 2), dat je als trajectbegeleider zelf in kan vullen na afloop van het gesprek. De informatie die je tijdens de intake opdoet moet worden geregistreerd in PMSys, het registratiesysteem van de PiëzoMethodiek (zie par. 3.5). Indien gewenst is het mogelijk om ook de Zelfredzaamheid-Matrix⁴ te gebruiken tijdens de intake.

Een aantal tips voor het/de intakegesprek(ken):

- Vul zoveel mogelijk het intakeformulier in, voor zover dat goed voelt en passend is tijdens het intakegesprek.
- Spreekt de deelnemer voldoende Nederlands om het intakegesprek te kunnen voeren? Zo niet, is het mogelijk om iemand hierbij te betrekken (uit het eigen netwerk van de deelnemer of een vrijwilliger uit het PiëzoCentrum die dezelfde taal spreekt, bijv. – als daarmee wordt gewerkt – een Bezoekvrouw/Bezoekman⁵)

³ De intakecirkel hoeft niet fysiek meegenomen te worden naar de intakegesprekken, maar kan worden gebruikt als leidraad om te zorgen dat geen leefgebieden over het hoofd worden gezien. Gebruik de intakecirkel bij de training van de medewerkers die de intakegesprekken uitvoeren.

⁴ De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is een instrument om de mate van zelfredzaamheid op elf domeinen van het dagelijks leven te bepalen. Zie <https://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/>

⁵ Zie voor toelichting hierop het kader 'Bezoekvrouwen en Bezoekmannen' op p. 14)

- Is de deelnemer alleen of samen met iemand anders? Voelt de deelnemer zichzelf vrij genoeg om het gesprek te kunnen voeren? Zo niet, probeer de belemmerende factoren dan weg te nemen – bijv. door te vragen naar een rustige ruimte of op een ander moment met alleen de deelnemer zelf verder te praten.
- Gebruik LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen). Samenvatten en doorvragen is bij een eventuele taalbarrière van extra belang. Dan kun je controleren of de boodschap die de deelnemer aan je wil overdragen, goed is aangekomen.
- Bij doorverwijzing: geef altijd informatie aan de deelnemer op papier mee.

Soms is er voor het in kaart brengen van de situatie meer dan één gesprek nodig. Soms is het zelfs nodig dat je maandenlang wekelijks contact onderhoudt met een gezin. Een dergelijke persoonlijke en uitgebreide intake wordt gehanteerd om vaak zeer geïsoleerde deelnemers op een zorgvuldige manier te laten wennen aan een nieuwe stap en het contact dat zij met je opbouwen. Meer informatie over een dergelijke uitgebreide intake achter de voordeur staat in hoofdstuk 4 over fase 0.

Uiteindelijk kijk je op basis van één of meerdere intakegesprekken of er een match kan worden gemaakt tussen de wensen en behoeften (hulpvragen) van de deelnemer enerzijds en hetgeen de PiëzoMethodiek kan bieden anderzijds. Om dit op een effectieve manier te kunnen doen, dien je als trajectbegeleider dus goed op de hoogte te zijn van alle mogelijkheden binnen de PiëzoMethodiek! Daarnaast is ook zicht op de sociale kaart van de gemeente waarin de methodiek plaatsvindt van belang. Om de methodiek goed uit te kunnen voeren is samenwerking met andere organisaties van groot belang. Deze kennis kan overigens ook via collega's verkregen worden.

3.4. Na de intake: aan de slag

Naar aanleiding van het/de intakegesprek(ken) die je hebt met de deelnemer, kun je besluiten de deelnemer:

1. In te delen/door te verwijzen binnen het aanbod van de PiëzoMethodiek;
2. Door te verwijzen naar een andere organisatie, bijvoorbeeld in verband met andere hulpvragen die (eerst of gelijktijdig) moeten worden beantwoord;
3. Door te verwijzen naar een andere organisatie, omdat de behoefte van de deelnemer beter aansluit bij de mogelijkheden die daar geboden worden.

De eerste optie kan bestaan uit een activiteit bij de deelnemer thuis als opstap naar een activiteit buitenshuis (fase 0) of de deelnemer kan al gelijk doorgezet worden naar fase 1 voor een activiteit in het PiëzoCentrum. Of zelfs naar een andere fase in de methodiek.

De tweede optie is bijvoorbeeld het geval wanneer er sprake is van opvoedings-, schulden-, verslavings- of psychiatrische problematiek. Vanwege de kwetsbaarheid van de deelnemers in deze fase kan het voorkomen dat je als trajectbegeleider meegaat met de deelnemer naar de desbetreffende organisatie toe. De deelnemer kan dan wel (onder voorbehoud) in de methodiek stromen, zodat de deelnemer stappen kan gaan zetten wanneer die daar aan toe is.

Wanneer een deelnemer daadwerkelijk overgedragen wordt naar een andere organisatie (optie 3), is het van belang om zo warm mogelijk over te dragen om er zeker van te zijn dat de deelnemer daadwerkelijk bij de desbetreffende organisatie terecht kan. In verband met privacy bespreek je de overdrachtsprocedure met de deelnemer. Privacygevoelige informatie deel je niet zonder toestemming van de deelnemer.

3.5. PMsys

Het PiëzoMethodiek systeem (PMsys) is een digitaal systeem en een database om gegevens over deelnemers op te slaan. Als trajectbegeleider krijg je toegang tot dit systeem, en heb je toegang tot bepaalde informatie en functies (maar niet alle). Hoewel dit systeem landelijk wordt gebruikt, kun je (in het kader van privacy) alleen gegevens van deelnemers binnen jouw organisatie inzien, en alleen van de deelnemers waarvoor je bevoegd bent. Het systeem wordt beheerd door lerend vrijwilligers als onderdeel van hun leerproces binnen de methodiek.

In PMsys vind je o.a. informatie over:

- Personen (relatiebeheer van alle deelnemers, vrijwilligers en overige relaties)
- Activiteiten (die ondernomen worden op de PiëzoCentra)
- Fases van de deelnemers, inclusief uitstroom en follow-up
- Organisaties (locaties en bedrijven)

Na de intake wordt iedere deelnemer ingevoerd in het systeem, en gekoppeld aan een trajectbegeleider. Het is van groot belang dat je als trajectbegeleider zorgt dat de informatie over jouw deelnemers up to date is. Dat maakt dat die overdraagbaar is als een deelnemer (om welke reden dan ook) een andere trajectbegeleider krijgt. Het gaat dan bijvoorbeeld om de contactgegevens van de deelnemer, in welke fase die zit en welke competenties de deelnemer heeft. Uitgebreidere (ontwikkelings)informatie kun je kwijt in memo's. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatie over achtergrond en toekomstbeeld van werkgebied, de persoonlijke situatie van een persoon en per fase de te bereiken doelstellingen. Ten slotte is het ook mogelijk om gebruik te maken van vragenlijsten per deelnemer in PMsys om de persoonlijke ontwikkeling van deelnemers van de ene fase naar de volgende fase nog gericht te monitoren. Ga na welke afspraken hierover binnen jouw organisatie gemaakt zijn. Deze vragenlijsten kunnen eventueel aangepast worden op de behoefte van de organisatie.

Zie voor een verdere toelichting op PMsys en de werking ervan de daarvoor opgestelde handleiding.

3.6. Werkzame mechanismen in de begeleiding

Om de deelnemers goed te kunnen begeleiden zijn een aantal essentiële werkzame mechanismen te onderscheiden die voor trajectbegeleiding gedurende de hele methodiek gelden. In de volgende hoofdstukken vind je de werkzame mechanismen van de trajectbegeleiding per fase. Werkzame mechanismen zijn de onderdelen van de PiëzoMethodiek, die de methodiek tot een succes maken. Deze onderstaande onderdelen zijn dus allen van belang om uit te voeren bij de uitvoering van de PiëzoMethodiek.

- Inzet en passie van alle betrokkenen, zoals de trajectbegeleiders en vrijwilligers, is essentieel om ook de deelnemers in beweging te krijgen.
- De trajectbegeleiding is altijd maatwerk; er kan per individu bekeken worden wat er nodig is voor de ontwikkeling. Het is belangrijk om met een open blik naar de deelnemers en hun mogelijkheden te kijken.
- De wensen van de deelnemer staan centraal. Het gaat dus primair niet om wat jij als trajectbegeleider denkt dat het beste is voor iemand (al kan je daar natuurlijk het gesprek over aangaan), maar om wat de deelnemer zelf zou willen doen.
- In dat kader: de PiëzoMethodiek gaat niet alleen uit van de mogelijkheden die er binnen het PiëzoCentrum en in de samenleving zijn, maar creëert ook actief mogelijkheden. Wanneer er behoefte is aan bijeenkomsten over opvoeden, dan organiseer je die op het PiëzoCentrum. Wanneer er in de regio geen passend opleidingsaanbod is, dan wordt hierover het gesprek aangegaan met lokale onderwijsaanbieders. Wanneer bij organisaties het beeld bestaat dat deelnemers die de Nederlandse taal niet volledig beheersen niet plaatsbaar zijn binnen hun organisatie, dan is het belangrijk te laten zien welke mogelijkheden zij wel hebben.
- Probeer voor de deelnemers de mogelijkheden van alle fases te benutten. Juist omdat je een totaalaanbod hebt, kun je altijd én vooruit kijken én (waar nodig) terugvallen.
- De kennis, de inzet en het netwerk van alle betrokkenen (deelnemers, vrijwilligers, professionals, samenwerkingspartners) is relevant, omdat je met elkaar vorm geeft aan de uitvoering van de methodiek. Erken wat je allemaal in huis hebt en sta open voor de vernieuwende ideeën en contacten van anderen.
- Zorg dat je als trajectbegeleider zelf ook je kennis en kunde blijft onderhouden; door trainingen en opleidingen, maar ook door intervisie met collega's.
- Door de intake eventueel bij de deelnemers thuis te doen, verlaag je voor hen de drempel om maatschappelijk actief te worden.
- Door voldoende tijd te nemen voor de intake, eventueel door meerdere gesprekken over een langere periode, kan er direct vertrouwen ontstaan bij sociaal geïsoleerde deelnemers. Een intake kan, ook in een latere fase, altijd nog (deels) herhaald worden als dat nodig is voor het verschuiven/verkrijgen van (actuele) informatie of het opbouwen van de vertrouwensrelatie.
- Door de situatie van de deelnemer zo goed mogelijk in kaart te brengen, krijgen jij en de deelnemer overzicht en kan er gewerkt worden aan een betere grip op de thuissituatie.

3.7. Aandachtspunten in de begeleiding

Ook weten we op basis van de praktijkervaringen dat er aandachtspunten zijn die voor de trajectbegeleiding gedurende de hele methodiek relevant zijn. Wanneer je deze 'valkuilen' kent, kun je erop anticiperen en mogelijk voorkomen dat je erin valt. In de volgende hoofdstukken vind je de aandachtspunten voor de trajectbegeleiding per fase.

- Het is een wezenlijk kenmerk van de PiëzoMethodiek dat de deelnemers hieraan op vrijwillige basis deelnemen. Toch kan de PiëzoMethodiek soms ook te vrijblijvend zijn voor de deelnemers; per individu moet er gekeken worden hoeveel ruimte je iemand kan geven, hoe ver je iemand kan sturen en kan belasten.
- Het PiëzoCentrum kan soms ook zo vertrouwd en veilig aanvoelen, dat deelnemers niet meer weg willen en niet de stap zetten naar buiten het PiëzoCentrum.
- Het aantal deelnemers per trajectbegeleider kan sterk oplopen, en sommige deelnemers zijn heel weinig zelfredzaam. Hierdoor loop je het risico dat je niet altijd de tijd hebt om deelnemers de uitgebreide begeleiding te geven die ze nodig hebben, en om zicht te houden op de ontwikkeling van alle deelnemers. Wanneer dit aan de orde is, is het belangrijk hier binnen de organisatie oplossingen voor te zoeken.
- Om uniformiteit in de intakes te bevorderen, is het verstandig om te werken met theatertrainers (met theatertrainers is het mogelijk om de medewerkers middels rollenspellen te trainen in het voeren van intakegesprekken), mee te lopen met elkaar en systematische intervisie op casusniveau te houden. Bijvoorbeeld het uitvragen van toekomstbeelden wordt zo gestimuleerd.
- Niet elke trajectbegeleider registreert even precies in PMsys, waardoor soms essentiële informatie over een deelnemer ontbreekt, bijvoorbeeld bij overdracht naar een andere trajectbegeleider en om zicht te houden en bij te kunnen sturen op de resultaten van de PiëzoMethodiek als geheel.

- Andere organisaties werken niet altijd op dezelfde manier vanuit de wensen van de deelnemers. Het is belangrijk dat bespreekbaar te maken als een deelnemer daar bijv. vrijwilligerswerk wil doen.
- Sommige deelnemers krijgen verplichtingen opgelegd vanuit de gemeente (tegenprestatie), die niet altijd overeen komen met wat wenselijk is vanuit de methodiek. Het is dan zoeken hoe daarmee om te gaan. Het is wenselijk om samen met de klantmanagers van de gemeente de deelnemers te begeleiden.

4 | Fase 0: Eerste maatschappelijke activering

In fase 0 staat de eerste maatschappelijke activering van deelnemers centraal. Van fase 0 is sprake wanneer iemand nog niet deelneemt aan activiteiten op het PiëzoCentrum (fase 1 of verder), of wanneer de 'hoofdactiviteit' nog het op orde krijgen van de thuis-/gezinssituatie, het vergroten van de maatschappelijke zelfredzaamheid en/of maatschappelijke activering is. Jij als trajectbegeleider helpt om die activiteiten in te zetten die nodig zijn voor het behalen van de doelen van de deelnemer. Tot de mogelijkheden behoren onder andere activiteiten bij de deelnemer thuis.

4.1. De begeleiding

Diegene die de maatschappelijke intake heeft gedaan, neemt bij het doorstromen naar fase 0 ook de individuele begeleiding van de deelnemer op zich. Daarbij wordt in elke fase op eigen wijze gewerkt aan de subdoelen (zie par. 2.3) van de PiëzoMethodiek. Dit zijn de belangrijkste aandachtsgebieden van de begeleiding. Hieronder wordt per aandachtsgebied van de PiëzoMethodiek beschreven:

- Wat de doelen zijn die in fase 0 nagestreefd worden;
- Wat er nodig is om deze doelen te bereiken (activiteiten).

Ten slotte worden de werkzame mechanismen en aandachtspunten van de fase als geheel beschreven.

4.1.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar

Waar werk je naar toe?

In fase 0 leg je het eerste contact tussen jou als vertegenwoordiger van het PiëzoCentrum en de deelnemer. Dit eerste contact is cruciaal om ervoor te zorgen dat mensen bij het PiëzoCentrum op den duur veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar ervaren. Dit is des te meer belangrijk omdat deelnemers vaak ontwrichtende gebeurtenissen hebben meegemaakt, waardoor ze regelmatig onzeker zijn geworden over zichzelf en hun plek in de maatschappij. In deze fase werk je er daarom aan dat deelnemers:

- *Weten* en *vinden* dat jij als trajectbegeleider gastvrijheid, zorg en veiligheid kan bieden;
- Zich open *kunnen* stellen voor die gastvrijheid, zorg en veiligheid;
- Naar het PiëzoCentrum *durven* te komen om activiteiten te doen – al dan niet samen met jou als trajectbegeleider.

Hoe doe je dat?

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven is, is allereerst het houden van een uitgebreide intake, die soms bestaat uit meerdere gesprekken bij mensen thuis, essentieel voor de vertrouwensband tussen jou en de deelnemer. Probeer hierbij een brug te slaan tussen jou en de deelnemer. Het is belangrijk om je voor te bereiden op eventuele taal- en culturele barrières.

Een mogelijkheid hiervoor die wordt toegepast in Zoetermeer is het meenemen van een *Bezoekman of Bezoekvrouw* (zie het 'Inspirerend voorbeeld: Bezoekmannen en Bezoekvrouwen') met eenzelfde culturele achtergrond als de deelnemer. Zij kunnen bij dit gesprek helpen de verbinding te leggen tussen jou en de deelnemer, en tevens als vertaler fungeren. Hetzelfde kan gelden voor iemand uit de sociale kring van de deelnemer. Een andere mogelijkheid is om vanuit de organisatie trajectbegeleiders een training Interculturele Communicatie aan te bieden. Hiermee krijgen de trajectbegeleiders meer inzicht in hun eigen cultuur, andere culturen, omgangsvormen, normen & waarden en communicatieve overeenkomsten en verschillen.

Inspirerend voorbeeld: Bezoekmannen en Bezoekvrouwen

In Zoetermeer spelen zogenaamde *Bezoekmannen en Bezoekvrouwen* een belangrijke rol binnen de PiëzoMethodiek. Dit zijn vrijwilligers die vaak zelf verder gevorderd zijn in de methodiek (voornamelijk in fase 3), en huisbezoeken doen – al dan niet samen met trajectbegeleiders of andere vrijwilligers. Afhankelijk van de capaciteiten van de Bezoekman of Bezoekvrouw kan deze ondersteunen bij gesprekken met deelnemers (bijv. als vertaler, maar ook hulp bieden bij het beslechten van culturele barrières), meegaan met deelnemers naar andere organisaties (bijv. huisarts, ziekenhuis, consulatiebureau of gemeente) of langsgaan bij een deelnemer om te kijken hoe het gaat. Behalve dat dit veel werk uit handen kan nemen van jou als trajectbegeleider, is dit ook erg leerzaam voor de Bezoekmannen en Bezoekvrouwen zelf.

Na de intake houd je regelmatig (informeel) contact met de deelnemer over hoe het gaat. Dit versterkt de vertrouwensband en geeft de deelnemer het gevoel dat hij/zij niet vergeten wordt. Maak bij alle bezoeken bij de deelnemer duidelijke afspraken over de volgende stappen: wat gaan alle betrokkenen doen, wie wordt er ingeschakeld en op welke termijn? Het maken en nakomen van deze afspraken is van groot belang om de deelnemer het gevoel te geven dat hij/zij ook daadwerkelijk ondersteund wordt. Houd ook altijd rekening met de privacy van de deelnemer. In principe vertelt iemand jou iets in vertrouwen en mag je dit niet zomaar delen met anderen. Wanneer het nodig is om een andere instantie in te schakelen, bijvoorbeeld als de veiligheid van een kind in gevaar is, communiceer je dit dan ook altijd helder naar de deelnemer.

Als de deelnemer zich veilig genoeg voelt bij jou en bij de PiëzoMethodiek om de stap te durven zetten naar het PiëzoCentrum om daar activiteiten te gaan doen, is deze (wat betreft veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar) klaar om door te stromen naar fase 1.

4.1.2. Grip op de thuissituatie

Waar werk je naar toe?

Deelnemers bevinden zich vaak in een thuis- of privésituatie waarin sprake is van meerdere urgente problemen. Daardoor ervaren ze onvoldoende ruimte om maatschappelijk actief te worden en bijvoorbeeld de stap naar deelname aan activiteiten op het PiëzoCentrum te maken. Daarom werk je er als trajectbegeleider in fase 0 aan dat deelnemers:

- *Inzicht hebben* in wat er goed en ook minder goed gaat in de thuissituatie;
- *Vinden* dat het fijn is om beter grip te hebben op de thuissituatie;

- *Weten* wie hen kunnen helpen om grip te krijgen op de thuissituatie (sociale kaart in de desbetreffende gemeente)
- Een afspraak *kunnen* maken met een organisatie die kan helpen om grip te krijgen op de thuissituatie – al dan niet ondersteund door de trajectbegeleider;
- Aangeboden ondersteuning ook *durven* te accepteren.

Hoe doe je dat?

Tijdens de in het vorige hoofdstuk besproken intake probeer je de thuissituatie van de deelnemer zo goed mogelijk in kaart te brengen. Het gebruik van de intakecirkel (zie par. 3.3) helpt hierbij. Neem hier echt voldoende tijd voor, zodat je geen urgente problemen over het hoofd ziet! In de praktijk blijkt soms dat ook tijdens alternatieve activiteiten die aan huis worden aangeboden (zie paragraaf 4.4.3) andere inzichten over de thuissituatie worden verkregen dan tijdens intakegesprekken.

Zo kan het zijn dat een vrijwilliger bij taallessen aan huis ziet dat de omgang van een ouder met een kind zorgelijk is, terwijl jij dat op huisbezoeken niet ziet. Dit is waardevolle aanvullende informatie. Houd hierover dan ook goed contact met de vrijwilligers die bij 'jouw' deelnemers thuis komen.

Als je eventuele problemen in de thuissituatie in kaart hebt gebracht, is het ook aan jou om, samen met de deelnemer, de juiste instanties in te schakelen die hierbij kunnen helpen. Zie de denkwolk hieronder voor inspiratie aan welke organisaties je kunt denken. Zorg daarnaast dat je de sociale kaart in jouw gemeente goed kent.



Afhankelijk van de lokale taakstelling van de PiëzoMethodiek en hoe de zorg lokaal is georganiseerd kan jij als trajectbegeleider verschillende rollen hebben in de begeleiding van de deelnemer. In ieder geval onderhoud je regelmatig contact met de deelnemer over hoe het gaat, en of de ontvangen ondersteuning voldoende en naar wens is. Daarnaast is het mogelijk om in meer of mindere mate een spilfunctie te vervullen tussen de verschillende organisaties. Jij houdt dan contact met hen en zorgt dat de ondersteuning op elkaar wordt afgestemd (zie het kader 'Uit de praktijk: Wie doet wat?').

Uit de praktijk: Wie doet wat?

Toen een vrouw uit Syrië met haar 6-jarige dochtertje naar Nederland kwam voor gezinshereniging, kwamen ze voor een vervelende verrassing te staan: haar man wilde van haar scheiden. Naast dat dit veel voeten in de aarde had, kwamen er ook problematische signalen van de school van de dochter, en van de vrijwilliger die bij hen thuis voor kwam lezen. De signalen kwamen bij de trajectbegeleider van het PiëzoCentrum binnen, en die heeft allerlei organisaties bij elkaar gehaald – Vluchtelingenwerk, maatschappelijk werk, de jeugd- en gezinshulp van de gemeente, Veilig Thuis, schoolmaatschappelijk werk en natuurlijk de school zelf. Het was ingewikkeld om niet de hulpverlening zelf op te pakken: *“Het gebeurt best vaak dat iets niet voor mij is, maar omdat niemand anders het oppakt moet ik het wel oppakken. Want ik word geconfronteerd met het probleem, ik zit bij hen op de bank.”* In de praktijk vereist het nog veel afstemwerk om te zorgen dat de juiste zorg bij de deelnemer terecht komt.

Hoewel het soms niet anders kan, is het zo min mogelijk de bedoeling dat je als trajectbegeleider zelf (een deel van) de hulpverlening op je neemt. Ten slotte is het mogelijk om vanuit de PiëzoMethodiek andere vormen van ondersteuning aan te bieden (zie het kader 'Inspirerend voorbeeld: Ouderkamers').

Wanneer het om minder acute problematiek gaat, is het ook van belang dat deelnemers zelf leren hun hulpvragen te verwoorden en op te lossen. Jij kunt hierin als trajectbegeleider een belangrijke rol spelen. De deelnemer kan in eerste instantie met jou als 'vertrouwenspersoon' een hulpvraag leren formuleren. Samen kan gezocht worden naar de juiste instantie om met die hulpvraag te benaderen. Idealiter gaat er de eerste keer ook iemand mee naar dergelijke organisaties (bijvoorbeeld de eerder genoemde Bezoekmannen en Bezoekvrouwen kunnen hier een rol in spelen). Stimuleer echter altijd dat de deelnemer steeds meer zelf doet (in kleine stapjes). Door successen daarbij expliciet te benoemen en te vieren, wordt het zelfvertrouwen van de deelnemer vergroot.

Inspirerend voorbeeld: Ouderkamers

Vaak gaat het niet alleen om eventuele problemen met de deelnemer zelf, maar hebben deze ook invloed op problemen rondom opvoeden en onderwijs van de kinderen. De school en de ouders zijn samen verantwoordelijk voor het leren van het kind en daarom is het van belang dat ouders en school elkaar van informatie voorzien en een goed contact met elkaar onderhouden. Vanuit dat idee zijn er in Zoetermeer 'ouderkamers' opgericht op verschillende scholen. In de ouderkamer worden regelmatig thema's en cursussen georganiseerd over opvoeding en onderwijs. Het gaat bijvoorbeeld om het creëren van een goed "leef- en leerklimaat", zoals goede maaltijden en voldoende nachtrust. Tevens kunnen er bijeenkomsten georganiseerd worden die de ontwikkeling van de ouders zelf bevorderen. Trajectbegeleiders stimuleren deelnemers om naar deze ouderkamers te gaan.

Inspirerend voorbeeld: Preventieve armoedebestrijding

Veel hulpvragen van deelnemers gaan gepaard met financiële problematiek. In Zoetermeer wordt vanuit de PiëzoMethodiek samengewerkt met maatschappelijk werk en vrijwilligersorganisaties die hulp bieden bij financiële problemen, zoals Humanitas Thuisadministratie en Schuldhulpmaatjes. Ook wordt er preventief gekeken of deelnemers in staat zijn voldoende zicht en grip te hebben op hun financiën. Als het niet voldoende beheersen van de Nederlandse taal en/of de Nederlandse systemen belemmerend werkt bij het beheren van de financiën, wordt het project Preventieve armoedebestrijding ingezet. In dit project leren deelnemers hun financiën beheren, financiële situatie te versterken en de Nederlandse systemen gebruiken.

Als de deelnemer voldoende grip heeft op de thuissituatie om de stap te kunnen zetten naar het PiëzoCentrum om daar activiteiten te gaan doen, is deze (wat betreft grip op de thuissituatie) klaar om door te stromen naar fase 1. In de loop van de methodiek blijft er echter ook aandacht voor de thuissituatie.

4.1.3. Zicht op de eigen mogelijkheden

Waar werk je naar toe?

Deelnemers hebben vaak slecht zicht op hun eigen mogelijkheden en/of de mogelijkheden die de Nederlandse samenleving hen te bieden heeft en maken er daardoor onvoldoende gebruik van. Volledige maatschappelijke participatie en inzicht in de eigen talenten en mogelijkheden is (vaak) nog een brug te ver, maar in fase 0 werk je er wel aan dat deelnemers:

- *Weten* wat ze kunnen, willen en leuk vinden;
- *Vinden* dat het goed is om met hun eigen ontwikkeling bezig te zijn.

Uit de praktijk: Als een vis in het water

Een Syrische statushouder had één passie: zwemmen! Gelukkig had iemand in het PiëzoCentrum contact met het lokale zwembad, waar hij nu wekelijks een duik kan nemen. Hij krijgt nu zelfs een training om badmeester te worden. Zo voelt hij zich echt als een vis in het water!

Hoe doe je dat?

De focus op mogelijkheden, talenten en kansen van deelnemers krijgt meteen vorm bij de intake. Probeer al in een vroeg stadium te vragen naar wat iemand goed kan, wil en leuk zou vinden⁶. Daarnaast is het ook belangrijk om zo snel mogelijk de eerste mogelijkheden om die vaardigheden en wensen verder te ontwikkelen te bespreken. Voor sommige deelnemers is het eerst nodig om meer grip krijgen op de thuissituatie en (voor nieuwe vergunninghouders) de Nederlandse taal beter te leren. Maar voor andere deelnemers is het al meteen mogelijk om concrete stappen richting deze toekomstdroom te zetten (zie kader 'Uit de praktijk: Als een vis in het water'). Vertel (indien gepast) al vroeg over het PiëzoCentrum en de activiteiten die daar worden aangeboden.

⁶ Natuurlijk is dit niet bij iedere deelnemer gepast (bijvoorbeeld als er acute hulpvragen spelen moeten die eerst opgelost worden).

Om deelnemers te stimuleren om hun eigen talenten en vaardigheden verder te ontwikkelen, zijn rolmodellen heel inspirerend. Het kan helpen om deelnemers al in een vroeg stadium in contact te brengen met andere deelnemers met vergelijkbare passies en talenten, die daar verder aan gewerkt hebben. Zo zien deelnemers ook dat het goed en fijn kan zijn om met de eigen ontwikkeling bezig te zijn. In fase 1 krijgt dit verder vorm als iemand daadwerkelijk activiteiten gaat doen op het PiëzoCentrum.

Als de deelnemer gemotiveerd is om activiteiten te gaan ondernemen om zichzelf verder te ontwikkelen, is deze (wat betreft zicht op de eigen mogelijkheden) klaar om door te stromen naar fase 1.

4.1.4. De Nederlandse taal

Waar werk je naar toe?

Veel deelnemers (voornamelijk nieuwe statushouders, maar ook veel andere deelnemers met een migrantachtergrond) spreken de Nederlandse taal nog niet voldoende om volledig te kunnen participeren in de samenleving. Ook voor sommige Nederlandse deelnemers geldt dat ze hiervoor soms onvoldoende mondeling en/of schriftelijk taalvaardig zijn.

Hoewel het leren van de Nederlandse taal in fase 0 nog niet centraal staat, werk je er als trajectbegeleider in deze fase wel naar toe dat deelnemers:

- *Vinden* dat het belangrijk is om de Nederlandse taal te leren;
- *Weten* dat er (eventueel ook thuis) mogelijkheden zijn om de taal te leren;
- Een start *kunnen* maken met het leren van de Nederlandse taal, eventueel thuis;
- *Durven* het Nederlands dat ze al kennen ook te gebruiken.

Inspirerend voorbeeld: Taalontmoeting

Sommige deelnemers zijn er nog niet aan toe om taallessen te gaan volgen in een grote groep. Om hen toch op een laagdrempelige wijze in aanraking te laten komen met de Nederlandse taal, worden er in Zoetermeer ‘taalontmoetingen’ georganiseerd. Daar leren mensen in een 1-op-1 setting thuis of met kleine groepjes de eerste kneepjes van de Nederlandse taal – bijvoorbeeld het alfabet – middels spellen en laagdrempelige lesmethoden. De vaak gezellige groepen worden geleid door vrijwilligers, en vormen een goede opstap richting de taallessen die de deelnemers later op het PiëzoCentrum kunnen volgen.

Hoe doe je dat?

Bij sommige mensen is het nodig om eerst duidelijk te maken dat het nuttig en belangrijk is om de Nederlandse taal goed te leren spreken. Vaak kun je aanhaken op ‘kleine problemen’ in het dagelijks leven, waarbij je uit kunt leggen dat het handig zou zijn als iemand zelf (beter) Nederlands zou spreken. Bijvoorbeeld het oplossen van een probleem met de buurman, of zelf een afspraak kunnen maken met de huisarts. Hier geldt wederom dat contact met andere deelnemers die goed Nederlands spreken ook stimulerend kan werken. Voor mensen die geen Nederlands willen leren kan geprobeerd worden om taallessen zeer laagdrempelig aan te bieden, bijvoorbeeld als ontspannende activiteit (zie het kader ‘Inspirerend voorbeeld: Taalontmoeting’).

Zorg dat je goed in beeld hebt wat de mogelijkheden binnen jouw gemeente zijn om taallessen te volgen. Het kan zijn dat er projecten zijn met taalmaatjes, of dat er taallessen worden gegeven op scholen of op ROC's. Soms zijn er ook initiatieven waarbij vrijwilligers thuis aan kinderen komen voorlezen (zie het kader 'Inspirerend voorbeeld: Voorleesexpress'). Op veel PiëzoCentra worden ook taallessen aangeboden (zie hoofdstuk 5 over fase 1). Probeer een goede match te maken tussen de deelnemer en het initiatief. Denk hierbij bijvoorbeeld aan praktische zaken als bereikbaarheid en (reis)kosten en aan het niveau en de doelgroep van de lessen (in sommige gemeenten zijn er bijv. lessen specifiek voor laagopgeleide buitenlandse vrouwen). Maar bijvoorbeeld ook dat de lestijden aansluiten op de schooltijden van de scholen uit dezelfde wijk.



Inspirerend voorbeeld: VoorleesExpress

Bij het project VoorleesExpress in Zoetermeer worden enthousiaste vrijwilligers ingezet als voorlezers, nadat zij daarvoor zijn geschoold. De vrijwilligers lezen gedurende een periode van 20 weken elke week één keer voor bij een gezin thuis. Door interactief voor te lezen wordt de taalontwikkeling en het gevoel voor boeken en taal bij deze kinderen gestimuleerd en wordt hun woordenschat vergroot. De vrijwilligers bieden de ouders/verzorgers gaandeweg praktische handvatten om het voorlezen na afloop van het project zelf voort te zetten. Plezier in lezen staat daarbij voorop en alle gezinsleden doen zoveel mogelijk mee!

Naast het leren van de Nederlandse taal is het ook belangrijk dat de deelnemer al zoveel mogelijk gebruik probeert te maken van het Nederlands dat hij/zij al kan. Waar mogelijk stimuleer je de deelnemer om Nederlands te spreken.

Dat kan bijvoorbeeld wanneer je met iemand mee gaat naar bijv. de huisarts of een andere organisatie. Door successen hierbij weer te benoemen en te vieren vergroot je het zelfvertrouwen van de deelnemer.

Als de deelnemer gemotiveerd is om taallessen te gaan volgen op het PiëzoCentrum, is deze (wat betreft beheersing en benutting van de Nederlandse taal) klaar om door te stromen naar fase 1.



4.1.5. Sociaal netwerk

Waar werk je naar toe?

Deelnemers hebben vaak zeer beperkte sociale netwerken. In fase 0 worden er een aantal belangrijke eerste stappen gezet richting het verkrijgen van een groter en gevarieerder sociaal netwerk. Je werkt er als trajectbegeleider dan ook naar toe dat deelnemers:

- *Vinden* dat het belangrijk is om een sociaal netwerk te hebben;
- *Weten* dat ze op het PiëzoCentrum andere mensen kunnen ontmoeten;
- *Durven* contacten te leggen met de mensen om zich heen.

Hoe doe je dat?

De deelnemers in fase 0 zijn vaak sociaal geïsoleerd en hebben een klein sociaal netwerk. In fase 0 is het nog te vroeg om actief te werken aan uitbreiding van dit netwerk.

Desalniettemin vindt in deze fase vaak een eerste sociaal contact plaats met mensen buiten de eigen sociale kring. We hebben het dan over:

- Jou als trajectbegeleider: Bij sommige deelnemers kom je dusdanig vaak over de vloer dat je een sterke band opbouwt met de deelnemer. Dit is niet erg, en kan ook goed zijn voor de ontwikkeling van de deelnemer.

Probeer echter wel enige afstand te bewaken; je hebt veel deelnemers tegelijkertijd onder je hoede, en je hebt niet de ruimte om bij iedereen deel uit te maken van het sociale netwerk. Ga bijvoorbeeld alleen bij hoge uitzondering in op een uitnodiging om te komen eten (bijv. als het essentieel is voor het opbouwen van de vertrouwensband). Soms kan dat heel lastig zijn omdat je de deelnemer niet wil teleurstellen. Vraag hierbij ook hulp van je collega's.

- Vrijwilligers en andere deelnemers die men ontmoet bij bijv. de VoorleesExpress, ouderkamers op scholen of taalontmoetingen. Voor hen geldt minder dat ze afstand moeten houden; er zijn gevallen waarin de vrijwilliger een goede vriend wordt van de deelnemer of het hele gezin. Dit hoeft echter niet; elke band tussen vrijwilliger en deelnemer is anders.

Daarnaast leg je als trajectbegeleider uit wat het belang is van het opbouwen van een sociaal netwerk. Wederom kan het helpen dit te koppelen aan concrete problemen of activiteiten van de deelnemer – bijvoorbeeld als een deelnemer hulp nodig heeft bij het vervoer naar het ziekenhuis. Probeer deelnemers te stimuleren om daarvoor zelf contact te zoeken met burens en andere mensen die ze ontmoeten. Het helpt ook om gericht te vragen naar hoe het sociaal netwerk van de deelnemer eruit ziet. Maar ook samen met de deelnemer even aanbellen bij de burens is een mogelijkheid, of contactleggen met een georganiseerd buurtnetwerk of bijvoorbeeld de kerk of moskee. Wat ook geregeld gebeurt is het meteen koppelen van de deelnemer aan iemand in de buurt die al actief is bij Piëzo en iets kan bieden. Uiteraard alleen als beide hier toestemming voor geven. Benadruk daarbij dat het PiëzoCentrum ook de plek kan zijn waar je nieuwe mensen kunt ontmoeten.

Als de deelnemer in staat is om basale contacten te leggen (bijv. op het PiëzoCentrum), is deze (wat betreft sociaal netwerk) klaar om door te stromen naar fase 1.

4.1.6. Werkervaring en werknemersvaardigheden

Waar werk je naar toe?

Van het opdoen van werkervaring en werknemersvaardigheden is in fase 0 nog geen sprake. Desalniettemin maken deelnemers hier kennis met het belang van het maken van afspraken in de Nederlandse maatschappij. Ze leren zelf afspraken te maken en deze ook na te komen. Dat is de basis voor de ontwikkeling in latere fases. Doel van deze fase is dan ook dat deelnemers:

- *Kennis maken* met de (sociale) regels in Nederland.
- *Kennis opdoen* van mogelijkheden in de wijk/stad.

Hoe doe je dat?

Benadruk het belang van afspraken:

- Als je iets afspreekt dan houden mensen er rekening mee. Die mensen doen moeite voor je; het is niet respectvol om je afspraak met hen niet na te komen.
- Mocht je je afspraak niet na kunnen komen, bel dan om dat te laten weten.

Kom als trajectbegeleider dan zelf ook je afspraken na; je hebt een voorbeeldfunctie.

Informeer over belangrijke organisaties en mogelijkheden in de wijk of stad. Welke organisaties zijn er? Hoe en wanneer kun je daar terecht? En zijn er kortingsmogelijkheden, zoals stadspassen? Doe dit aan de hand van de problemen of wensen van de deelnemer.

4.2. Samenvatting werkzame mechanismen

Om de hiervoor beschreven resultaten te behalen zijn in fase 0 de volgende werkzame mechanismen essentieel:

Praktisch

- Om mensen goed te kunnen doorverwijzen met hun behoeften aan hulp en ondersteuning is goede kennis van de sociale kaart in een gemeente essentieel.
- Door goede contacten met andere instellingen, zoals scholen en zorginstellingen, kan snel worden doorverwezen en goed worden samengewerkt.

Inhoudelijk

- Maatwerk: aansluiten bij behoefte van deelnemer, open staan voor verschil in snelheid/eventuele terugval, outside the box denken, dus ook los van het eigen aanbod van de PiëzoCentra. Je ondersteunt bij wat nodig is, je verplaatst je in de deelnemer. Gaat naast hem of haar staan.
- Het maken van goede matches tussen (taal)vrijwilligers en deelnemers.
- Door het bespreken van de eigen toekomstbeelden met de deelnemer, kun je daarbij aansluiten en de deelnemer inspireren en motiveren.
- Als de eerste ervaringen met jou of de PiëzoMethodiek positief zijn, kan dit ertoe leiden dat deelnemers verdere stappen durven te zetten.
- Het eventueel starten met activiteiten aan huis verlaagt de drempel voor activiteiten buitenshuis.

4.3. Aandachtspunten

In fase 0 zijn er ook een aantal aandachtspunten waar rekening mee gehouden dient te worden. Wanneer je deze ‘valkuilen’ kent, kun je erop anticiperen en mogelijk voorkomen dat je erin valt.

- Andere instellingen werken soms met ingewikkelde aanmeldprocedures of kennen de doelgroep niet goed. Ondersteun deelnemers daarom met het zoeken van hulp en zorg voor warme overdracht.
- Sommige deelnemers zijn zich goed bewust van wat verschillende organisaties kunnen bieden, en gaan bij hen ‘shoppen’.
Het gaat hier vaak om zorgmijders, die op verschillende plekken iets willen halen maar niet echt geholpen willen worden. Uiteindelijk is dat niet goed voor hun zelfredzaamheid. Het helpt om dit bespreekbaar te maken van de deelnemer.
- Er zijn geen harde criteria welke rol jij als trajectbegeleider vervult in de ondersteuning van de cliënt (doorverwijzer, spilfunctie, ondersteuner; zie par. 3.4.2). Dit kan per deelnemer verschillen. Dit kan voor medewerkers van andere organisaties verwarrend zijn.
- Regelmatig fungeer je als trajectbegeleider als een ‘spin in het web’ van verschillende organisaties. Het risico daarbij is dat je meer taken op je neemt dan je takenpakket behelst. Zoals één medewerker het verwoordt: “Het gebeurt best vaak dat iets niet voor mij is, maar omdat niemand anders het oppakt moet ik het wel oppakken.”⁷

4.4. Overgang naar fase 1

Zodra de deelnemer de stap naar een activiteit buiten de deur zet, is de stap naar fase 1 gemaakt. Er vindt dan een gesprek plaats met een trajectbegeleider, die daarin de wensen en mogelijkheden van de deelnemer in fase 1 bespreekt. Je legt uit wat er voor activiteiten mogelijk zijn en samen bepalen jullie wat de deelnemer in fase 1 gaat doen.

⁷ Dit geldt ook voor bijvoorbeeld Bezoekmannen en Bezoekvrouwen (als daarmee gewerkt wordt). Zij worden door andere organisaties soms gezien als ‘gratis tolk’. Omdat het gaat om het breder begeleiden en hulp bij het beslechten van taal- en culturele barrières van de deelnemers kan hierop ingegaan worden, maar feitelijk gezien is dit niet hun taak.

5 | Fase 1: PiëzoCentrum als educatieve plek

In fase 1 gaan deelnemers meedoen aan activiteiten of cursussen binnen het PiëzoCentrum die aansluiten bij hun behoeften, talenten en vaardigheden. Het opbouwen van een positieve en zinvolle dagbesteding staat in deze fase centraal. Daarnaast wordt een start gemaakt met de ontwikkeling van taal- en andere vaardigheden. Van fase 1 is sprake wanneer iemand deelneemt aan deze activiteiten, maar nog geen (vrijwilligers)werk doet of een opleiding volgt, zoals in de volgende fases het geval is.⁸ Jij als trajectbegeleider zorgt ervoor dat de activiteiten van de deelnemer aan blijven sluiten bij de behoeften, talenten en vaardigheden van de deelnemer, en bespreekt regelmatig met de deelnemer zijn of haar ontwikkeling.



5.1. Het PiëzoCentrum

Waar de begeleiding zich in fase 0 hoofdzakelijk afspeelt bij deelnemers thuis, ligt het zwaartepunt van de PiëzoMethodiek in fase 1 en 2 op het PiëzoCentrum.

Het PiëzoCentrum kan op allerlei plekken ingericht worden. Dat kan in een speciaal daartoe ingericht gebouw. Maar het kan ook in een gebouw met al een bestaande functie, zoals een buurthuis, bibliotheek, vrijwilligersorganisaties, vereniging of kringloopbedrijf. Soms krijgt dit centrum lokaal een andere naam, bijvoorbeeld EpiCentrum (Centrum voor Emancipatie, Participatie en Integratie).

⁸ De activiteiten op het PiëzoCentrum staan echter ook open voor deelnemers uit hogere fases (bijv. iemand in fase 2 die ook nog Nederlandse les volgt).

Met het PiëzoCentrum wordt de brug geslagen tussen thuis zitten en actief deelnemen aan de samenleving. Dit is de plek waar deelnemers zich ontwikkelen middels allerlei activiteiten, zoals educatieve activiteiten, activiteiten gericht op zelfredzaamheid en activiteiten gericht op ontspanning. Zie de denkwolk hieronder voor een overzicht van verschillende mogelijke activiteiten op het PiëzoCentrum. Daarnaast is het ook de plek waar zij elkaar ontmoeten en samen een netwerk vormen. Het PiëzoCentrum is ook jouw uitvalsbasis als trajectbegeleider om vanuit te werken. Zo blijf je goed op de hoogte van wat er allemaal gebeurt en mogelijk is op het PiëzoCentrum, en kun je deelnemers gemakkelijk aanspreken in de wandelgangen.



5.2. De begeleiding

Ook in fase 1 heeft iedere deelnemer een eigen trajectbegeleider. Dit is vaak niet dezelfde trajectbegeleider als in fase 0. Dit is zo omdat het praktischer is dat de trajectbegeleider werkzaam is op het PiëzoCentrum dat qua locatie of activiteiten het meest geschikt is voor de deelnemer (indien er meerdere PiëzoCentra in de buurt zijn). Wanneer je een deelnemer overneemt van een andere trajectbegeleider, is het van belang dat de deelnemer ‘warm’ overgedragen wordt, zodat je goed op de hoogte bent van iemands behoeften, wensen en mogelijkheden. Ook wanneer een deelnemer rechtstreeks instroomt in fase 1, is het natuurlijk belangrijk om daar goed zicht op te hebben via een uitgebreide intake (zie paragraaf 3.4).

In de onderstaande paragrafen wordt per aandachtsgebied van de PiëzoMethodiek beschreven:

- Wat de doelen zijn die in fase 1 nagestreefd worden;
- Wat er nodig is om deze doelen te bereiken (activiteiten).

Ten slotte worden de werkzame mechanismen en aandachtpunten van de fase als geheel beschreven.

5.2.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar

Waar werk je naar toe?

In fase 1 wordt de vertrouwensband die de trajectbegeleider heeft opgebouwd met de deelnemer 'uitgebreid' naar het PiëzoCentrum. Het gaat erom dat de deelnemers zich veilig en welkom voelen in het PiëzoCentrum en binnen de diverse activiteiten/cursussen. In deze fase werk je er als trajectbegeleider daarom concreet aan dat deelnemers:

- *Weten* dat het PiëzoCentrum een veilige, gastvrije en zorgzame omgeving is;
- *Vinden* dat ze welkom zijn op het PiëzoCentrum en bij anderen op het PiëzoCentrum terecht kunnen.

Hoe doe je dat?

Als trajectbegeleider ben je voor veel deelnemers een bekend gezicht op het PiëzoCentrum. Je maakt daar zelf deel van uit; jij bent een vertegenwoordiging van 'de PiëzoMethodiek' als geheel. Je speelt dan ook een grote rol bij het creëren van een veilige, gastvrije en zorgzame sfeer op het PiëzoCentrum. Dat betekent ten eerste dat je zichtbaar moet zijn. Liefst is je werkplek op een vindbare plek in het PiëzoCentrum, en loop je er zelf ook geregeld rond. Zorg dat deelnemers en vrijwilligers (bijvoorbeeld de baliemedewerkers) die je zoeken, ook weten waar ze je kunnen vinden.

In het PiëzoCentrum moet iedereen warm welkom geheten worden. Als mensen binnen komen worden ze gedag gezegd en krijgen ze een kopje koffie of thee aangeboden. In principe gebeurt dit door gastvrouwen en -heren. Wanneer je echter merkt dat dit niet voldoende gebeurt, is het ook aan jou om hen hierop aan te spreken of dit door te geven aan hun trajectbegeleider of een eventuele coördinator op het PiëzoCentrum.

Zelf besteed je natuurlijk ook aandacht aan alle deelnemers die je tegenkomt. Je groet mensen en vraagt hoe het gaat. Zeker deelnemers die je zelf begeleidt spreek je regelmatig (informeel) aan over hoe het gaat. Voelen ze zich nog thuis? Hoe gaat het met de activiteiten? Wat hebben ze nodig? Plan een gesprek in (of ga meteen even apart zitten!) als je signalen opvangt dat de deelnemer ergens behoefte aan heeft. Toon je betrokkenheid bij deelnemers ook door na te bellen wanneer een deelnemer niet bij een activiteit was waar hij/zij voor is ingeschreven. Niet vanuit een belerende toon, maar om na te gaan waarom niet en of er iets is waar je bij kunt helpen. Probeer ook te helpen belemmeringen weg te nemen (zie bijvoorbeeld het kader 'Inspirerend voorbeeld: Kinderoppas'). Als een deelnemer iets spannend of moeilijk vindt, zorg dan dat er iemand is (jij of een vrijwilliger) die diegene aan de hand neemt en hierbij ondersteunt.

Inspirerend voorbeeld: Kinderoppas

Voor veel deelnemers staat de zorg voor (jonge) kinderen eventuele deelname aan activiteiten op het PiëzoCentrum in de weg. In Zoetermeer wordt daarom op het PiëzoCentrum kinderoppas aangeboden. De deelnemers kunnen hun kinderen daar achterlaten terwijl ze zelf lessen volgen. De kinderopvang wordt georganiseerd en geleid door daarvoor getrainde vrijwilligers – vaak deelnemers in fase 2 of 3.

Ten slotte is het ook van groot belang om complimenten en bevestiging te geven. Dat kan gaan om iets 'simpels' als kleding, maar ook als iemand iets goeds heeft gedaan. Bijvoorbeeld iemand die zelf naar de dokter is geweest, die uit zichzelf een andere deelnemer helpt of die probeert iets in het Nederlands te zeggen. Hoe klein het compliment ook is: dit geeft mensen zelfvertrouwen. Ook de bevestiging dat mensen er mogen zijn ('wat fijn dat je er bent!') is belangrijk voor het zelfvertrouwen en het gevoel van veiligheid en gastvrijheid op het PiëzoCentrum.

Wanneer een deelnemer zich thuis genoeg voelt op het PiëzoCentrum om er lerend vrijwilligerswerk te gaan doen is deze (wat betreft veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar) klaar om door te stromen naar fase 2.

5.2.2. Grip op de thuissituatie

Waar werk je naar toe?

In fase 1 blijft er veel aandacht voor de thuissituatie. Hoewel er in fase 0 een begin is gemaakt met het oplossen van de meest urgente problematiek (indien aan de orde), zijn deelnemers in fase 1 vaak nog kwetsbaar en spelen er nog allerlei problemen. De doelen en activiteiten die zijn beschreven in fase 0 zijn hier dan ook nog steeds relevant. Specifiek aan fase 1 is de informatievoorziening vanuit het PiëzoCentrum rondom diverse onderwerpen.

Jouw taak als trajectbegeleider bestaat er hierbij uit dat deelnemers:

- *Weten* dat je op het PiëzoCentrum deel kunt nemen aan informatiebijeenkomsten;
- *Vinden* dat het belangrijk is om die informatiebijeenkomsten te bezoeken;
- Informatie die je opdoet ook *toe kunnen passen* in het dagelijks leven;
- Indien nodig hier de hulp van de trajectbegeleider bij in *durven* schakelen.

Hoe doe je dat?

In fase 1 blijf je scherp op eventuele problematiek in de thuissituatie die verdere ontwikkeling van de deelnemer in de weg staat. Je blijft vragen hoe het gaat in de thuissituatie, met de gezondheid en/of met de kinderen. Vanuit de problemen die eerder aan de orde zijn geweest vraag je hoe het nu is ('Hoe gaat het nu met de kinderen op school?'). Je ziet de deelnemers nu niet meer in hun thuissituatie, dus je bent extra afhankelijk van de observaties van jezelf en vrijwilligers op het PiëzoCentrum. Bevraag vrijwilligers ook actief op signalen dat er iets niet goed gaat. Probeer hen er bij deelnemers op aan te laten dringen dat ze met problemen naar hun trajectbegeleider toe stappen.

Nodig regelmatig netwerkpartners uit op het PiëzoCentrum, bijvoorbeeld op informatiebijeenkomsten waar ze hun kennis over een bepaald onderwerp delen. Zo kunnen deelnemers laagdrempelig met hen in contact komen. Bovendien kennen deelnemers dan de gezichten van medewerkers van de organisatie al, wat de drempel verlaagt om hun ondersteuning in te schakelen. Daarnaast blijft het van belang om de deelnemer ook te begeleiden naar een andere organisatie als die daar zelf tegenop ziet – waarbij nog steeds geldt dat de deelnemer wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te doen.

Specifiek voor deelnemers in fase 1 (maar ook voor andere geïnteresseerden) worden er op het PiëzoCentrum informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over allerlei onderwerpen (zie voor voorbeelden de denkwolk hieronder). In principe worden deze bijeenkomsten via verschillende kanalen kenbaar gemaakt (bijv. in de krant of op een prikbord in het centrum). Het is echter ook jouw taak als trajectbegeleider om goed te weten welke bijeenkomsten er zijn, en 'jouw' deelnemers op de hoogte te brengen van bijeenkomsten die voor hen nuttig kunnen zijn. Daarnaast kan 'snowballing' ('Weet je nog andere mensen die deze informatie ook zouden kunnen gebruiken?') ook goed werken.



Je kunt deelnemers nooit verplichten om naar een bepaalde bijeenkomst te gaan, maar je kunt wel duidelijk proberen te maken waarom jij denkt dat deze nuttig is voor een deelnemer. Afhankelijk van het onderwerp van de bijeenkomst zijn hier verschillende manieren voor. Zo zijn sommige onderwerpen direct te linken aan problemen die mensen hebben in het dagelijks leven, zoals regelgeving rondom het aanvragen van een uitkering. Andere onderwerpen zijn makkelijk te koppelen aan een bepaalde activiteit die mensen al volgen. Een voorbeeld hiervan is dat een taalles gekoppeld wordt aan een bepaald thema, zoals de verkiezingen, en daarbij bijvoorbeeld ook ProDemos uit te nodigen om hier iets over uit te leggen. Daarnaast kan het helpen om de ervaring van anderen in te zetten. Deelnemers die al hebben ervaren hoe bepaalde informatie hen heeft geholpen, kunnen duidelijker maken aan anderen dat het nuttig kan zijn. Wellicht kunnen deze deelnemers vanuit hun ervaringen ook een rol spelen bij de invulling van het programma van nieuwe bijeenkomsten. Ten slotte is het soms mogelijk om een bijeenkomst aantrekkelijker te maken door het in een andere vorm te gieten (zie kader 'Uit de praktijk: Gezond eten moet je doen!').

Uit de praktijk: Gezond eten moet je doen!

Hoe maak je een informatiebijeenkomst over gezond eten nu interessant voor deelnemers? Door ook daadwerkelijk te gaan eten natuurlijk! Daarom organiseerde men in Zoetermeer een bijeenkomst waarop mensen hun lievelingsgerecht konden koken, maar dan op een gezonde manier. Zo bleef de boodschap veel beter hangen dan bij een uitleg over gezond koken. En bovendien kon er nog samen gesmuld worden ook!

Als de deelnemer voldoende grip heeft op de thuissituatie en daardoor ook meer ruimte krijgt om lerend vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum te gaan doen, is deze (wat betreft grip op de thuissituatie) klaar om door te stromen naar fase 2. In de loop van de methodiek blijft er echter ook aandacht voor de thuissituatie.

Uit de praktijk: Preventieve GGZ activiteiten

In samenwerking met GGZ- instellingen worden ook preventieve GGZ- activiteiten in Zoetermeer aangeboden. Dit zijn laagdrempelige, praktische workshops waarin deelnemers bijvoorbeeld leren om nee te zetten (grenzen aangeven), leren om een gezondere actievere levensstijl te verkrijgen en leren om zelfvertrouwen te krijgen.

5.2.3. Zicht op de eigen mogelijkheden

Waar werk je naar toe?

In fase 0 is er een eerste begin gemaakt met het in kaart brengen van wat deelnemers kunnen, willen en leuk vinden. In fase 1 krijgen deelnemers de kans om hun talenten en mogelijkheden verder te onderzoeken en te ontwikkelen door deel te nemen aan een breed palet aan activiteiten en cursussen. Je zou dit kunnen typeren als een ontwikkeling van de 'modus overleven' naar de 'modus ontwikkelen'. Concreet werk je er als trajectbegeleider aan dat deelnemers:

- *Weten* wat hun talenten en mogelijkheden zijn;
- *Weten* welke activiteiten er zijn op het PC (of eventueel daarbuiten) om hun talenten en mogelijkheden te ontwikkelen;
- *Vinden* dat het goed is om hun talenten en mogelijkheden verder te ontwikkelen d.m.v. deze activiteiten;
- In de thuissituatie/-omgeving *durven* te praten over hun wens om deel te nemen aan activiteiten t.b.v. hun eigen ontwikkeling.

Hoe doe je dat?

Elke deelnemer komt fase 1 (en daarmee het PiëzoCentrum) op een andere manier binnen. Sommige deelnemers weten al heel precies wat ze willen doen, terwijl dat voor anderen niet geldt. Sommigen komen voor één specifieke cursus (bijv. Nederlandse les), terwijl anderen graag meteen zoveel mogelijk willen gaan doen. En met sommigen heb je al een lang traject vanuit fase 0 achter de rug, terwijl anderen nieuw instromen in fase 1.

Jouw eerste taak als trajectbegeleider is om het gesprek aan te gaan met de deelnemer over zijn/haar talenten en vaardigheden en hoe die verder ontwikkeld kunnen worden binnen fase 1. Een goede mogelijkheid om dit te ontdekken is door te kijken naar dingen die in het verleden goed zijn gegaan en dingen die beter hadden gekund. Dat levert inzicht op in talenten en punten waarop mensen zich kunnen ontwikkelen. Voor sommige deelnemers zal het nodig zijn om hun verwachtingen en hun energie een beetje te temperen, maar voor de meesten is het de kunst die stapje voor stapje aan te wakkeren.



Op het PiëzoCentrum zijn allerhande activiteiten te doen; zowel educatief als ontspannend (zie de denkwolk in par. 5.1 en het kader 'Inspirerend voorbeeld: Ambachtenwerkplaats'). Bepaal samen met de deelnemer wat voor hem/haar leuke en nuttige activiteiten zijn om te volgen. Probeer het instappen in een activiteit zo laagdrempelig mogelijk te laten zijn. Geef aan dat een deelnemer bijvoorbeeld ook eerst kan gaan kijken bij een activiteit voordat die zich inschrijft. En geef aan dat als een activiteit toch niet bevalt, het geen probleem is om te stoppen en iets anders uit te proberen. Zorg ook dat er geen wachtlijsten zijn; als er veel mensen een activiteit willen doen, dan moet die activiteit vaker aangeboden worden. Sommige mensen hebben wat extra motivatie nodig om aan een bepaalde activiteit te beginnen. Andere deelnemers kunnen hier vaak een grote rol in spelen. Zet een deelnemer die iets heeft bereikt (bijv. een bepaalde vaardigheid geleerd die nu ingezet wordt in vrijwilligerswerk of een baan) één-op-één bij iemand voor wie eenzelfde ontwikkeling goed zou zijn. Soms zijn ondersteunende activiteiten (zie 'Inspirerend voorbeeld:

Inspirerend voorbeeld: Ambachtenwerkplaats

In Zoetermeer is er een 'Ambachtenwerkplaats' opgericht. Daar kunnen mensen aan de slag met hun talenten en vaardigheden op het gebied van (creatieve) ambachten. Er zijn verschillende ruimtes met verschillende ambachten. Zo is er een ruimte waar aan fietsen gesleuteld kan worden en mensen zelf kunnen leren hoe een band te plakken of een fiets te repareren. In een ander lokaal is de techniek gevestigd en is het bijvoorbeeld mogelijk om te leren hoe je een laminaatvloer legt of een lamp installeert. Verderop zitten de deelnemers van het naaiatelier achter de naaimachines. Zo is er echt voor iedereen wat wils!

Ondersteunende activiteiten' in paragraaf 5.2.1) nodig om deelnemers praktisch in staat te stellen om activiteiten te doen op het PiëzoCentrum. Heb je dergelijke opties geprobeerd, en wil iemand dan nog steeds niet? Dwing de deelnemer dan niet; als iemand niet wil is dat ook goed – wat niet is kan nog komen.

Wanneer een deelnemer een activiteit wil doen die niet aangeboden wordt op het PiëzoCentrum, zijn er twee opties. Zo kun je nagaan of er animo is om een nieuwe activiteit op te zetten. Zijn er meer mensen op het PiëzoCentrum met een vergelijkbare wens of hobby (zie kader 'Uit de praktijk: De PiëzoBand')? Door het bij deelnemers na te vragen of het op het prikbord te plaatsen kun je hier achter komen.

Om nieuwe activiteiten meer onder de aandacht te brengen, kun je ook bij al bestaande activiteiten langsgaan en daar met deelnemers het gesprek aangaan of de nieuwe activiteit wellicht iets voor hen zou zijn. Soms is het gemakkelijker om de nieuwe cursus door de cursusleider te laten introduceren. Daarnaast is het ook belangrijk dat baliemedewerkers goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden en de activiteiten die er plaatsvinden op het PiëzoCentrum.

Uit de praktijk: De PiëzoBand

In Zoetermeer was er een man die al tien jaar thuis zat en niet deel wilde nemen aan activiteiten. Maar muziek maken, dat vond hij wel leuk. Zijn trajectbegeleider ging op zoek naar andere muzikanten, en de eerste PiëzoBand is nu een feit! Meneer komt nu wekelijks met veel plezier naar het PiëzoCentrum toe, en begint ook andere activiteiten te ondernemen. In de PiëzoBand heeft de deelnemer nieuwe mensen ontmoet en een sociaal netwerk opgebouwd. Dit geldt natuurlijk ook voor de andere deelnemers van de PiëzoBand. Doordat wordt aangesloten bij de behoefte van de deelnemers en out of the box wordt gedacht, ontstaan de mooiste initiatieven.

Maar voor sommige activiteiten is het PiëzoCentrum niet geschikt, of toegerust. Dan kun je proberen door te verwijzen of een verbintenis aan te gaan met andere organisaties. Denk bijvoorbeeld aan sport-, toneel- of muziekverenigingen, hobbyverenigingen of andere maatschappelijke organisaties die activiteiten aanbieden. Zorg dus dat je als trajectbegeleider ook goed op de hoogte bent van activiteiten elders in de stad, en breng deze ook actief onder de aandacht als die beter passen bij de talenten en mogelijkheden van de deelnemer. Onderhoud andersom ook goed contact met andere organisaties over het aanbod op het PiëzoCentrum. Aangezien dat soms snel kan wisselen, is het goed om hen daar regelmatig een update over te sturen!

Wanneer iemand een activiteit gaat volgen op het PiëzoCentrum, schrijf je hem/haar in voor deze activiteit in PMsys. In de meeste gevallen helpen lerend vrijwilligers hierbij. Zorg dat het duidelijk is voor iemand waar en wanneer een activiteit plaatsvindt. Voor veel deelnemers helpt het om het cursusschema uit te printen, en soms kun je het ook naar deelnemers mailen. Geef ook het telefoonnummer van het PiëzoCentrum, zodat iemand zich kan afbellen als hij/zij niet kan. Dit staat ook op het inschrijfformulier, waar ook een aantal werkafspraken tussen deelnemers en het PiëzoCentrum in staan. Benadruk dat dit belangrijk is om te doen.

Vraag als begeleider regelmatig na hoe het gaat bij de activiteit, en of de deelnemer zin en tijd heeft om ook andere activiteiten te volgen. De wensen en talenten van de deelnemer zelf staan hier altijd centraal.

Als de deelnemer gemotiveerd is om de geleerde vaardigheden en talenten verder in de praktijk te brengen door lerend vrijwilligerswerk te gaan doen, is deze (wat betreft zicht op de eigen mogelijkheden) klaar om door te stromen naar fase 2.

5.2.4. De Nederlandse taal

Waar werk je naar toe?

Soms hebben deelnemers (indien nodig) in fase 0 een start gemaakt met de Nederlandse taal. In fase 1 kunnen ze dat leerproces verder voortzetten op het PiëzoCentrum – of eventueel elders, al naar gelang wat het meest passend is (zie par. 4.4.4). In fase 1 stimuleer je die ontwikkeling door eraan te werken dat deelnemers:

- *Vinden* dat het belangrijk is om de Nederlandse taal te leren;
- *Weten* dat er op het PiëzoCentrum (of elders) mogelijkheden zijn om de taal te leren;
- Basiskennis *opdoen* van de Nederlandse taal;
- *Durven* Nederlands te spreken, binnen en ook buiten het PiëzoCentrum.

Hoe doe je dat?

Bij de intake of het overgangsgesprek naar fase 1 bepaal je al zo goed mogelijk welk niveau Nederlands mensen hebben. Zorg dat je eens bij verschillende niveaus Nederlandse les bent geweest, zodat je beter in kunt schatten welke les het beste aansluit bij het niveau van de deelnemer⁹. Ook is het belangrijk om geregeld contact te hebben met iemand op het PiëzoCentrum die goed zicht heeft op de taalactiviteiten en niveaus. Onderhoud geregeld contact met de deelnemer over hoe de taallessen (en andere activiteiten) gaan, om erachter te komen of je inschatting juist was. Soms is het makkelijkste om gewoon aan het einde van de taallessen binnen te lopen. Om dezelfde reden is het ook belangrijk om contact te onderhouden met de taalvrijwilligers die de taallessen geven.

Wanneer duidelijk is bij welk niveau iemand kan instromen, probeer je diegene direct in een groep te plaatsen. Geef duidelijk aan dat het PiëzoCentrum geen officieel taalinstituut is, ook al hebben de meeste taalvrijwilligers een docentachtergrond en zijn ze goed getraind. Geef de taalvrijwilliger ook wat achtergrondinformatie over de deelnemer. Doe bijvoorbeeld een briefje in de map van de taalvrijwilliger met land van herkomst, opleidingsniveau en jouw beeld van het taalniveau van de deelnemer.

⁹ In Zoetermeer is ook een pilot waarbij het taalniveau van alle deelnemers aan een taalcursus middels een klein toetsje wordt getoetst, om te kijken in welke groep iemand het beste past.

Om mensen te stimuleren om het Nederlands dat ze kunnen ook in de praktijk te brengen, is het PiëzoCentrum een belangrijke plek. Op het PiëzoCentrum wordt Nederlands gesproken door alle deelnemers, vrijwilligers en medewerkers. Dit is niet alleen omdat deelnemers zo sneller Nederlands leren spreken, maar ook zodat andere deelnemers zich niet buitengesloten voelen omdat ze niet verstaan wat er gezegd wordt. Alleen als het iemand echt niet lukt om zich in het Nederlands uit te drukken, kan er een tolk (meestal een vrijwilliger) bij gehaald worden. Maar zelfs in dat geval loont het om de tolk te vragen of die de deelnemer zoveel mogelijk wil stimuleren om zelf in het Nederlands antwoord te geven. Naar je eigen deelnemers toe kun je benadrukken dat je alleen in een taal geen Nederlands leert spreken; je moet dit echt toepassen in de praktijk! Als iemand het dan inderdaad probeert, geef je hen natuurlijk complimenten, en – waar nodig – feedback. Moedig je deelnemers regelmatig aan om ook op andere plekken Nederlands te spreken (bijv. bij de huisarts, op de school van de kinderen, of met de burens). Zie het kader ‘Uit de praktijk: Weet wat je eet!’ hieronder voor een mooie manier om mensen aan het lezen te krijgen.

Uit de praktijk: Weet wat je eet!

Wat is nu een leuke en interessante invulling van een Nederlandse les? Ga eens naar de supermarkt om de etiketten van de verschillende producten te lezen en proberen te begrijpen. De zinnen die daar staan zijn vaak niet zo ingewikkeld, maar gebruiken wel veel verschillende woorden. Dit geeft meteen aanknopingspunten voor het delen van informatie over gezonde voeding.

Je kunt als trajectbegeleider deelnemers ook verleiden om meer Nederlands te gaan spreken door ze te wijzen op de mogelijkheid om lerend vrijwilliger te worden binnen het PiëzoCentrum (fase 2). Dat biedt bij uitstek de kans om het geleerde Nederlands in de praktijk toe te passen! Als de deelnemer gemotiveerd is om dit te doen, is deze (wat betreft beheersing en benutting van de Nederlandse taal) klaar om door te stromen naar fase 2.

5.2.5. Sociaal netwerk

Waar werk je naar toe?

In fase 1 hebben mensen de stap durven te zetten naar het PiëzoCentrum, waar ze allerlei nieuwe mensen ontmoeten. Deelnemers ontwikkelen in en vanuit het PiëzoCentrum een thuisgevoel en ze komen bekenden tegen op straat die ze begroeten. Langzamerhand leren ze zo ook dat een netwerk fijn en nuttig kan zijn. In fase 1 stimuleer je dit door eraan te werken dat deelnemers:

- *Vinden* dat het belangrijk is om een sociaal netwerk te hebben;
- *Weten* dat ze terecht kunnen bij de mensen die ze op het PiëzoCentrum ontmoeten (bijv. voor een leuk gesprek, een luisterend oor, advies of hulp);
- *Durven* de mensen die ze hebben ontmoet op het PiëzoCentrum hier ook voor aan te spreken;
- Basale sociale vaardigheden *opdoen*.

Uit de praktijk: Hoera, een drieling! En nu?

In Zoetermeer was een Syrische vrouw zwanger. Maar wat bleek: van een drieling! Dat zou nog een hele bevalling worden. Gelukkig wisten de medewerkers van het PiëzoCentrum dat er een paar jaar geleden ook een Syrische vrouw was bevallen van een drieling. Die kon deze vrouw mooi op weg helpen, en wellicht kunnen ze later bijspringen bij elkaars kinderen!

Hoe doe je dat?

Het PiëzoCentrum moet meer zijn dan een plek waar individuele deelnemers naartoe komen. Het PiëzoCentrum is een centrale plek in de buurt waar je mensen kunt ontmoeten en samen activiteiten kunt doen. Positioneer het dan ook altijd naar buiten toe als een ontmoetingsplaats of buurtactiviteitencentrum. Zorg dat vrijwilligers en samenwerkingspartners het ook zo zien. Dat betekent ook dat je zelf goed bekend moet zijn in de wijk. Zorg dat je – als je niet uit de buurt komt – de buurt en de mensen die er wonen goed leert kennen. Dat heeft als bijkomend voordeel dat je mensen aan elkaar kunt koppelen: iemand die iets kan bieden aan iemand die ergens behoefte aan heeft (zie het kader ‘Uit de praktijk: Hoera, een drieling! En nu?’). Dat matchen kost soms wat moeite, maar levert vaak prachtige verbindingen op! Zo ervaren deelnemers ook hoe een netwerk nuttig kan zijn voor hen. Daarnaast kun je bij deelnemers ook zelf benadrukken dat ze het netwerk wat ze al hebben aan kunnen spreken als ze iets nodig hebben – bijvoorbeeld een oppas¹⁰.

Dergelijke matchingspogingen zijn vaak een succes, maar helaas niet altijd. Om allerlei redenen kan er wrijving tussen deelnemers ontstaan, ook op het PiëzoCentrum zelf. De procedure daarbij is telkens hetzelfde: bespreek met de betrokkene(n) waarom het niet goed ging en hoe dat in het vervolg beter kan. Het heeft geen zin om mensen beschuldigend of verwijtend aan te spreken, maar focus wel op wat de volgende keer anders kan. Soms is daarbij aandacht voor basale sociale vaardigheden belangrijk. Overigens zal je in de loop van de tijd ook een antenne ontwikkelen voor zulke conflicten of spanningen. Handel dan preventief en maak het direct bespreekbaar, zodat het niet uit de hand loopt.

Zo ontstaat langzamerhand het vertrouwen bij mensen dat ze op een veilige manier contact kunnen maken met andere mensen. Stimuleer hen, waar nodig, om contacten te maken op zoveel mogelijk plekken: in de buurt, bij de dingen die ze doen, op school, in de winkel etc. En natuurlijk tijdens de activiteiten op het PiëzoCentrum – ook met mensen buiten de eigen culturele achtergrond. Het zal de deelnemers steeds beter afgaan om contacten te leggen en ook vriendschappen te vormen.

Als de deelnemer zich dusdanig thuis voelt en in staat is om contact te leggen met andere deelnemers dat deze lerend vrijwilligerswerk wil gaan doen op het PiëzoCentrum, is deze (wat betreft sociaal netwerk) klaar om door te stromen naar fase 2.

¹⁰ Al blijft het natuurlijk aan de deelnemer zelf om daar wel of niet op in te gaan. Sommige mensen willen liever geen vreemde mensen in huis, of vreemde mensen die op hun kinderen passen.

5.2.6. Werkervaring en werknemersvaardigheden

Waar werk je naar toe?

In fase 1 komen de deelnemers naar het PiëzoCentrum om activiteiten te doen. Daar kunnen ze verschillende vaardigheden verder ontwikkelen, terwijl ze ook nog belangrijke zaken leren over hoe dingen er in Nederland aan toegaan. In deze fase werk je er dan ook aan dat deelnemers:

- *Weten* dat het belangrijk is om hun afspraken na te komen (bijv. op tijd komen, afbellen als je niet kunt komen);
- (Praktische) vaardigheden *opdoen* die nuttig kunnen zijn in het werkzame leven (werknemersvaardigheden);
- *Vinden* dat het belangrijk is om (meer) werknemersvaardigheden en werkervaring op te doen;
- *Durven* meer werknemersvaardigheden en werkervaring op te doen als lerend vrijwilliger in fase 2.

Hoe doe je dat?

Op het PiëzoCentrum kunnen deelnemers allerlei vaardigheden opdoen die ze kunnen gebruiken in een eventuele toekomstige baan. Voor sommigen gaat het dan in eerste instantie om de Nederlandse taal en (inter)culturele vaardigheden. In principe kan echter bij alle activiteiten bepaalde kennis of vaardigheden worden opgedaan waar men later iets aan heeft. Het meest voor de hand liggen zaken als Nederlandse taal, sollicitatietrainingen, een cursus Engels of computerlessen. Maar wellicht kan iemand bij kookles de vaardigheden ontwikkelen die de basis leggen om kok te worden, of kan iemand die yoga doet wel doorgroeien tot yogadocent. Denk in de talenten van mensen, en de mogelijkheden zijn eindeloos. Zie bijvoorbeeld ook het voorbeeld 'Uit de praktijk: Ik zou wel wat tekenlessen willen volgen...' en het voorbeeld 'Uit de praktijk: Van doelloos ronddobberen tot onderwaterlasser willen worden'.

Uit de praktijk: Ik zou wel wat tekenlessen willen volgen...

Via ouders die taallessen hadden gevolgd op het PiëzoCentrum, kwam hun trajectbegeleider in contact met hun dochter van 23. Of zij misschien ook iets wilde doen op het PiëzoCentrum? Tekenlessen leek haar leuk om te doen. Op de tekenlessen bleek al snel dat ze ontzettend goed kon tekenen. Toen is zij twee middagen per week tekenles op een school in de buurt gaan verzorgen. Weer een talent ontdekt! Zij oefende hiermee de Nederlandse taal en is later doorgestroomd naar een opleiding.

Uit de praktijk: Van doelloos ronddobberen tot onderwaterlasser willen worden

Voor deelnemers kunnen de beroeps- en opleidingsmogelijkheden in Nederland zeer complex lijken. Een trajectbegeleider had een deelnemer die bij de start totaal geen idee had van wat hij wilde doen in zijn leven. Nadat hij deze deelnemer heeft gestimuleerd om te gaan praten met anderen, kreeg de jongen de inspiratie om onderwaterlasser te worden. Een beroep wat bij veel mensen niet echt bekend is, maar wat deze jongen wel de motivatie gaf om uit te zoeken welke activiteiten hij kon doen binnen het PiëzoCentrum die aansluiten bij deze toekomstwens. Zo is hij inmiddels begonnen met een IASCursus.

Minstens zo belangrijk als de vaardigheden die mensen leren in de activiteiten op het PiëzoCentrum, is dat men leert hoe men in Nederland omgaat met afspraken. Dat staat onder andere beschreven in de Piëzoregels, die onderdeel uitmaken van het inschrijfformulier (zie bijlage 2). Deze kun je bijv. op een prikbord o.i.d. ophangen. Zo kun je er regelmatig naar terug verwijzen. In de praktijk blijkt dat het nakomen van afspraken, op tijd komen en afbellen vaak niet vanzelfsprekend is.

Zorg dat deelnemers wel in staat zijn om af te bellen voor een activiteit als ze echt niet kunnen komen. Geef ze het telefoonnummer van het PiëzoCentrum. Als mensen niet op komen dagen zonder tegenbericht, of als ze regelmatig niet komen, is dat reden voor jou als trajectbegeleider om het gesprek daarover aan te gaan. Benadruk daarbij dat vrijwilligers speciaal voor hen zijn gekomen, en dat het niet netjes is om dan niet te komen en niet af te bellen. Het woord 'respect' helpt vaak om de boodschap over te brengen.

Instrueer je (taal)vrijwilligers ook dat ze aandacht moeten besteden aan te laat komen. Laat hen bijvoorbeeld vragen waarom iemand er de vorige keer niet was, of waarom iemand te laat is. Antwoord geven is ten eerste goed voor het oefenen van het Nederlands, en daarnaast leren mensen ook het gesprek aan te gaan over waarom ze te laat zijn. Doe dit altijd op een open en vriendelijke manier. Geef bijvoorbeeld aan dat het niet erg hoeft te zijn, omdat iemand soms een hele begrijpelijke reden kan hebben. De vervolgvraag is wat er nodig is zodat deze persoon wel (op tijd) naar de les kan komen. Probeer hier het initiatief eerst bij de deelnemer zelf te leggen (al is dit vaak nog wat te veel gevraagd). Zorg er uiteindelijk voor dat je de omstandigheden creëert waardoor iemand wel kan komen. Als bijvoorbeeld meerdere mensen in de cursus er niet om 9.00 kunnen zijn omdat ze hun kinderen naar school moeten brengen, laat dan de les liever om 9.10 beginnen. Zo leren mensen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen om te komen, of om een dergelijk probleem in de les aan te kaarten.

Tot slot is een ander belangrijk effect dat mensen door het volgen van de activiteiten/ cursussen een basis leggen voor een dagritme.

Deelnemers hebben een reden om het huis uit te komen. Deelnemers komen vaak meerdere keren per week, daardoor bouwen zij structuur op.

Als de deelnemer gemotiveerd is om de geleerde (werknemers)vaardigheden in de praktijk te brengen door lerend vrijwilligerswerk te gaan doen op het PiëzoCentrum, is deze (wat betreft werkervaring en werknemersvaardigheden) klaar om door te stromen naar fase 2.

5.3. Samenvatting werkzame mechanismen

Om de hiervoor beschreven resultaten te behalen zijn in fase 1 de volgende werkzame mechanismen essentieel:

Praktisch

- Op het PiëzoCentrum wordt een breed scala aan activiteiten (voorlichting, ontspanning, praktisch) aangeboden; zo is er voor iedereen wat wils.
- Creativiteit van de trajectbegeleiders is essentieel: wanneer een activiteit er niet is op het PiëzoCentrum, wordt die ontwikkeld of elders gezocht.
- De activiteiten op het PiëzoCentrum zijn laagdrempelig en toegankelijk voor een brede doelgroep: er zijn geen wachtlijsten en deelnemers mogen eerst kijken voor ze zich daadwerkelijk inschrijven.

Inhoudelijk

- Het PiëzoCentrum is een veilige ontwikkelplek; alles mag en niks moet, iedereen is welkom en niemand wordt over het hoofd gezien.
- Doordat deelnemers activiteiten kunnen doen die aansluiten bij hun wensen en mogelijkheden, worden deze verder ontwikkeld.
- Doordat deelnemers naast het doen van activiteiten bij eventuele problemen in de thuissituatie terug kunnen vallen op ondersteuning vanuit het PiëzoCentrum en partners, vallen er veel minder mensen uit en creëer je ruimte voor ontwikkeling en maatschappelijke activering.
- De trajectbegeleider geeft individuele aandacht aan de deelnemers, bijvoorbeeld door na te bellen bij afwezigheid en de deelnemer regelmatig aan te spreken in het PiëzoCentrum.
- Het goede en regelmatige contact tussen trajectbegeleider, vrijwilligers en deelnemer zorgt ervoor dat problemen en kansen snel worden opgemerkt en besproken.
- Doordat deelnemers in contact komen met andere deelnemers en vrijwilligers ontstaan nieuwe verbindingen en groeit het sociale netwerk.
- Door deelnemers actief aan elkaar te koppelen kunnen ze elkaar als lotgenoot herkenning en inzicht bieden en helpen bij de verwerking van problemen.
- Omdat deelnemers op het PiëzoCentrum met elkaar in aanraking komen en horen wat anderen doen, raken ze geïnspireerd om zelf ook stappen te zetten en verandert de visie op de eigen mogelijkheden en toekomst.
- Deelname aan de activiteiten op het PiëzoCentrum is een zinnvolle dagbesteding waardoor deelnemers een regelmatig dagritme ontwikkelen.
- Doordat de deelnemer in het PiëzoCentrum, waar nodig, meedoet aan Nederlandse taallessen en de onderlinge voertaal bij andere activiteiten ook Nederlands is, neemt de taalachterstand af.

5.4. Aandachtspunten

In fase 1 zijn er ook een aantal aandachtspunten waar rekening mee gehouden dient te worden. Wanneer je deze 'valkuilen' kent, kun je erop anticiperen en mogelijk voorkomen dat je erin valt.

- Bij sommige deelnemers is het lastig om inzicht in de wensen en talenten te krijgen. Zonder dat inzicht kun je ook geen activiteiten vinden die daarbij aansluiten.
- Je bent sterk afhankelijk van de kwaliteit van de (taal)vrijwilligers, bijvoorbeeld voor de kwaliteit van de activiteiten en het doorgeven van signalen over/van de deelnemers.
- Soms is het een dilemma hoe je met het spreken in de eigen moedertaal omgaat. De basisregel is dat iedereen op het PiëzoCentrum Nederlands spreekt, maar je wilt de drempel om ernaartoe te komen wel zo laag mogelijk maken.
- Sommige mensen gebruiken het PiëzoCentrum alleen als activiteitscentrum. Dat is voor sommigen prima, maar anderen zouden er wel bij gebaat zijn om deelnemer in de PiëzoMethodiek te worden. Omdat een intakegesprek en gesprekje over de ontwikkeling en mogelijkheden om naar een volgende fase te gaan in zo'n geval ontbreken, is het lastig in kaart te brengen voor wie het goed zou zijn om deelnemer te worden.
- Deelnemers blijken niet altijd even goed op de hoogte te zijn van het aanbod van activiteiten en cursussen binnen het PiëzoCentrum. Promotie via Facebook en WhatsApp, een prikbord en wijkkrantjes is daarvoor erg belangrijk.
- Zorg voor niet te grote niveaueverschillen tussen deelnemers binnen cursussen.
- Soms zit er een gedemotiveerde persoon in de groep. Dat demotiveert de deelnemers die al wat verder zijn.

5.5. Overgang naar fase 2

Zodra deelnemers toe zijn aan het voorzichtig in de praktijk brengen van geleerde vaardigheden, verlaten zij fase 1 en gaan naar fase 2 om lerend vrijwilligerswerk te gaan doen binnen het PiëzoCentrum. Het juiste moment daarvoor bepalen is een combinatie tussen jouw voelsprietten als trajectbegeleider en de stappen die mensen zelf zetten. Het is natuurlijk het mooist als mensen zelf aangeven dat ze graag meer willen doen.

Voor sommige deelnemers is vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum niet de juiste volgende stap. Voor hen is het mogelijk direct vrijwilligerswerk buiten het PiëzoCentrum (fase 3) of op zoek te gaan naar een baan of opleiding (fase 4). Probeer samen met de deelnemer goed te bepalen wat voor hem/haar de juiste vervolgstap is.

6 | Fase 2: Lerend vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum

In fase 2 gaan deelnemers actief aan de slag om het geleerde in praktijk te brengen door middel van vrijwilligerswerk binnen de veilige en vertrouwde omgeving van het PiëzoCentrum. Ze zetten hun vaardigheden en talenten in en kunnen nieuwe vaardigheden aanleren. Van fase 2 is sprake wanneer de deelnemer nog geen (vrijwilligers)werk of opleiding doet buiten het PiëzoCentrum. Jij als trajectbegeleider zorgt ervoor dat de vrijwilligersactiviteiten van de deelnemer aansluiten bij zijn/haar behoeften, talenten en vaardigheden, en houdt de ontwikkeling van de deelnemer nauwgezet in de gaten.

6.1. Lerend vrijwilligerswerk

Als begeleider zorg je ervoor dat deelnemers het werk kunnen doen wat het beste bij ze past. Daarvoor is het belangrijk om binnen het PiëzoCentrum een breed scala aan mogelijk vrijwilligerswerk aan te bieden (zie onderstaande denkwolk voor voorbeelden). Door de ervaringen die ze opdoen en de nieuwe mensen die ze leren kennen, kunnen ze hun vaardigheden en wensen 'toetsen' en bijstellen. In de loop van de fase geloven de deelnemers steeds meer in hun eigen talenten en durven ze die in fase 3 ook buiten het PiëzoCentrum in te zetten.





Voor sommige typen vrijwilligerswerk kunnen er aparte begeleiders worden aangesteld. Bijvoorbeeld voor de kinderoppas is het verstandig om iemand aan te stellen die zorgt dat er goed met de kinderen wordt omgegaan. De ouders moeten hun kind daar immers veilig achter kunnen laten. Het is dan wel belangrijk om goede afspraken te maken over de verantwoordelijkheden van de trajectbegeleider en de begeleider van het vrijwilligerswerk over wie de deelnemer aanspreekt op eventuele problemen en ontwikkelpunten.

6.2. De begeleiding

Als (traject)begeleider onderzoek je eerst samen met de deelnemer welke werkzaamheden het beste passen bij zijn/haar ontwikkeling. Welke activiteiten heeft de deelnemer in fase 1 (of ergens anders, bijvoorbeeld het land van herkomst) uitgevoerd en wat vond hij/zij daarvan? Wat zijn de behoeften, wensen en mogelijkheden? Probeer daarbij (indien gepast) ook al verder te kijken dan het vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum; wat zou iemand later eventueel als werk willen doen en welk vrijwilligerswerk past daar nu het beste bij? Laat de deelnemer daarbij kritisch nadenken over zijn/haar vaardigheden, talenten en wensen.

Het is mogelijk dat de deelnemer in fase 1 een andere begeleider had of dat de deelnemer na de intake gelijk in fase 2 is ingestroomd; in dat geval is het aan te bevelen om meerdere (informele) gesprekken met de deelnemer te voeren. Niet alleen om een vertrouwensband op te bouwen, maar ook om beter zicht te krijgen op zijn/haar talenten en gewenste ontwikkeling en een goede match te kunnen maken met het vrijwilligerswerk.

In de onderstaande paragrafen wordt per aandachtsgebied van de PiëzoMethodiek beschreven:

- Wat de doelen zijn die in fase 2 nagestreefd worden;
- Wat er nodig is om deze doelen te bereiken (activiteiten).

Ten slotte worden de werkzame mechanismen en aandachtspunten van de fase als geheel beschreven.

6.2.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar

Waar werk je naar toe?

In fase 2 voelt de deelnemer dat hij/zij onderdeel is van het 'Piëzo-team'. Daarbinnen kan de deelnemer zelf veilig vaardigheden oefenen. Daarnaast biedt een teamstructuur de ruimte om ook anderen te helpen in hun ontwikkeling.

In deze fase werk je er als trajectbegeleider daarom concreet aan dat deelnemers:

- *Weten* dat ze in het PiëzoCentrum veilig kunnen oefenen met taal en vaardigheden als lerend vrijwilliger;
- Onderdeel *willen* zijn van het team dat zorg draagt voor de veilige, gastvrije en zorgzame omgeving van het PiëzoCentrum (reciprociteit);
- *Durven* erop te vertrouwen dat je de veiligheid in het PiëzoCentrum ook kan tegenkomen in de rest van de samenleving.



Hoe doe je dat?

In fase 1 is er gewerkt aan het gevoel van veiligheid binnen het PiëzoCentrum. Deelnemers voelen zich welkom en durven zichzelf te zijn. In fase 2 wordt een deelnemer zelf onderdeel van het Piëzo-team. Je benadrukt de saamhorigheid in het team door duidelijk te maken dat iedereen er samen zorg voor draagt dat alles blijft draaien binnen het PiëzoCentrum.

Benadruk daarnaast ook dat iedereen samen zorg draagt voor elkaar: je kunt elkaar op dingen aanspreken en elkaar helpen waar mogelijk.

Een praktische manier om dit groepsgevoel te versterken, is door 's ochtends met alle vrijwilligers bij elkaar te gaan zitten en de dag door te spreken. Als iemand ergens tegenop ziet of hulp nodig heeft, kan dat meteen georganiseerd worden. Ook worden er vaak bewust teams gevormd voor werkzaamheden tijdens een bepaalde dag. Hierdoor gaan mensen meer samenwerken.

Maak het de deelnemers duidelijk dat ze hier veilig kunnen oefenen met verschillende vaardigheden, en ook met de Nederlandse taal. Het is niet erg om fouten te maken. Zorg daarnaast dat er voldoende ondersteuning is voor de deelnemer bij het vrijwilligerswerk. Koppel een nieuwe vrijwilliger bijvoorbeeld altijd aan iemand die al langer vrijwilliger is.

Met de ervaringen die de deelnemers opdoen binnen het vrijwilligerswerk binnen fase 2, kunnen ze ook andere deelnemers helpen. Vraag aan de deelnemer of het hem/haar leuk lijkt om ervaringen te delen met andere deelnemers die nog niet zo ver zijn, bijvoorbeeld tijdens een activiteit in fase 1.

Praat met de deelnemer ook over de samenleving in zijn geheel. Voelt de deelnemer zich thuis en veilig binnen het PiëzoCentrum? Hoe komt dat en wat was zijn/haar bijdrage daarin? Probeer bij de deelnemer het vertrouwen te kweken dat de veiligheid die ze hier voelen, ook te vinden is buiten het PiëzoCentrum. Dit geldt uiteraard niet voor de gehele Nederlandse samenleving. Specifiek voor statushouders geldt dat er soms sprake is van discriminatie en vreemdelingenhaat. Dit bespreekbaar maken helpt hoe dan ook voor de ervaring van veiligheid en herkenning.

Wanneer een deelnemer zich veilig en zelfverzekerd genoeg voelt om de geleerde vaardigheden ook buiten het PiëzoCentrum in de praktijk te kunnen brengen, is deze (wat betreft veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar) klaar om door te stromen naar fase 3.

6.2.2. Grip op de thuissituatie

Waar werk je naar toe?

In principe zijn deelnemers in fase 2 op de hoogte van het hulpaanbod, zowel binnen als buiten het PiëzoCentrum. Daarnaast durven ze om hulp te vragen (bij medewerkers, vrijwilligers, deelnemers of externe organisaties) indien het nodig is voor hun situatie. Het blijft echter altijd belangrijk om de thuissituatie in de gaten te houden en ondersteuning te bieden waar nodig. Kenmerkend binnen fase 2 is daarnaast dat deelnemers meer beseffen dat zij – tot op zekere hoogte – invloed kunnen hebben op hun thuissituatie en in staat (kunnen) zijn om deze te veranderen. Kortom, als trajectbegeleider werk je voorzichtig aan het vergroten van de “agency” van de deelnemer, passend bij zijn/haar leefsituatie.

Jouw taak als trajectbegeleider bestaat er hierbij uit dat deelnemers:

- *Nieuw inzicht* krijgen in de huidige en gewenste thuissituatie;
- *Vinden* dat ze zelf invloed *kunnen* uitoefenen op hun thuissituatie.

Hoe doe je dat?

Als trajectbegeleider blijf je op een oprechte en niet bemoeizuchtige manier interesse tonen in de thuissituatie van de deelnemer. Je hebt een goed beeld van belangrijke gebeurtenissen in het leven van de deelnemer, doordat je a) in de vorige fasen met de deelnemer hebt gesproken over hoe het thuis allemaal gaat of b) doordat de trajectbegeleider uit de vorige fase jou heeft bijgepraat over de thuissituatie van de deelnemer (indien de deelnemer nieuw is voor jou). Het kan wel zijn dat door het vrijwilligerswerk en het contact met anderen nieuwe problemen aan het licht komen.

Zo kan het zijn dat deelnemers zich realiseren dat ze thuis minder autonomie hebben dan ze zouden willen, of zich eigenlijk niet zo gelukkig voelen in de thuissituatie.

Juist omdat ze op het PiëzoCentrum zien hoe dat ook anders kan zijn, kunnen dat soort zaken aan het licht komen.

Wanneer je hierover het gesprek aangaat, is het belangrijk om de 'agency' van de deelnemer zelf te benadrukken. Welke punten kunnen verbeterd worden, wat kan de deelnemer daar zelf aan doen en wat zijn de beperkingen/grenzen daarbij? Het gaat erom dat je de deelnemer laat nadenken over de gevolgen van bepaalde handelingen en over diverse scenario's. Belangrijk hierbij is dat je de deelnemer niet pusht om iets te doen, maar zelf laat reflecteren op het leven en helpt om vanuit verschillende perspectieven te kijken naar dat leven. Maak kleine stapjes en laat de deelnemer zelf kleine doelen of acties formuleren. Ook andere deelnemers of PiëzoMaatjes (zie het kader 'Inspirerend voorbeeld: PiëzoMaatjes') kunnen helpen bij het reflecteren op het eigen leven.

Inspirerend voorbeeld: PiëzoMaatjes

In Zoetermeer wordt er sinds enige tijd gewerkt met PiëzoMaatjes. PiëzoMaatjes zijn vrijwilligers die hun kennis en expertise inzetten om lerend vrijwilligers uit fase 2 te begeleiden in hun ontwikkeling, zodat deze kunnen groeien naar die rol die zij willen vervullen in de maatschappij. Dat kan zowel op de werkvloer als in de thuissituatie zijn. Na een intakegesprek met het maatje, de deelnemer en de trajectbegeleider worden er gezamenlijk leerdoelen vastgesteld. Wanneer je wilt werken met PiëzoMaatjes, is het van belang hen een goede training te geven van tevoren, en ervoor te zorgen dat de Maatjes voldoende onderling contact hebben en van elkaar kunnen leren, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie.

Als de deelnemer voldoende grip heeft op de thuissituatie om vrijwilligerswerk buiten het PiëzoCentrum te gaan doen, is deze (wat betreft grip op de thuissituatie) klaar om door te stromen naar fase 3. In de loop van de methodiek blijft er echter ook aandacht voor de thuissituatie.

6.2.3. Zicht op de eigen mogelijkheden

Waar werk je naar toe?

In deze fase gaan de deelnemers hun eigen vaardigheden, talenten en wensen kritisch onderzoeken. Het verschil met fase 1 is dat hier deze vaardigheden, talenten en wensen aan het vrijwilligerswerk worden getoetst. Klopt het dat ik dit inderdaad leuk vind, en klopt het dat ik hier goed in ben? Als trajectbegeleider stimuleer je deelnemers op een coachende wijze om hier zelf achter te komen, omdat deelnemers ook verantwoordelijkheid moeten (leren) nemen over hun eigen ontwikkeling. Als je echter merkt dat het zelfbeeld van een deelnemer niet realistisch is, dan kun je de deelnemer hier kritischer op bevragen.

Jouw taak als trajectbegeleider bestaat er dan uit dat deelnemers:

- *Weten* welke vaardigheden en talenten nodig zijn voor het gewenste beroepsbeeld;
- *Toetsen* of ze die vaardigheden en talenten zelf ook bezitten of kunnen ontwikkelen;
- Hun beroepsbeeld bij *kunnen* stellen als dat nodig is;
- *Durven* hun vaardigheden en talenten ook in te zetten buiten de veilige omgeving van het PiëzoCentrum.



Hoe doe je dat?

Het kennen en toetsen van de eigen vaardigheden en talenten begint met het kiezen van vrijwilligerswerk dat aansluit bij de vaardigheden en talenten die de deelnemer denkt te hebben en zou willen ontwikkelen.

Aan de hand van (informele) gesprekken kan je peilen welk vrijwilligerswerk goed zou passen bij de deelnemer. Maak “verborgen” talenten zichtbaar. Zo kan een native speaker Engelse lessen gaan verzorgen vanuit fase 2 of een oud-journalist die na een ernstige ziekte opnieuw aan het leren is in fase 2 meeschrijven aan de nieuwsbrief. Deze verborgen talenten kunnen mooie kansen bieden voor verdere ontwikkeling. Vaak hebben deelnemers echter niet direct een goed beeld van wat ze precies willen. Dan helpt het om gewoon ergens mee te beginnen; switchen kan altijd nog.

In de loop van het vrijwilligerswerk toets je als trajectbegeleider samen met de deelnemer of hun interesses en talenten inderdaad overeenkomen met wat blijkt uit het vrijwilligerswerk. In het begin van deze fase kan dat nog heel ‘vrijblijvend’ zijn, maar in de loop van de fase kun je ook meer kijken naar een mogelijk beroep in de toekomst. Heeft de deelnemer de vaardigheden in huis voor het (vrijwilligers)werk dat hij/zij later wil doen? Wat moeten ze trainen/oefenen om daar te komen en wat moet aangepast worden? Enthousiasmeer de deelnemer zoveel mogelijk om zelf na te denken hierover. Stuur waar nodig, maar ga als trajectbegeleider niet zelf zaken invullen of aannames doen zonder de deelnemer de ruimte te hebben gegeven om erachter te komen wat hij/zij zou willen doen en ontwikkelen. Maak hierbij duidelijk dat als de eerste mogelijkheid mislukt of niet met de verwachting overeenkomt, dat er genoeg andere mogelijkheden zijn (“als plan A mislukt, bedenk dat er nog 25 andere letters in het alfabet zitten”).

Het belangrijkste is dat de deelnemer inziet dat je zelf je ontwikkeling kan sturen door bepaalde dingen uit te proberen en te leren.

Ook het erkennen van beperkingen hoort daarbij. Wees er echter terughoudend in om beperkingen te onderschrijven; de deelnemer moet dit zelf goed onderbouwen. Simpelweg “dat werk is te moeilijk voor mij” is te makkelijk; vraag hierbij door wat er precies moeilijk aan is en waarom.

Je kan deelnemers ook koppelen of verbinden met andere deelnemers. Idealiter met een deelnemer die zelf al (vrijwilligers)werkervaring heeft. We raden hierbij aan om de deelnemer met meerdere personen in contact te brengen, om te voorkomen dat de deelnemer te veel wordt beïnvloed door één persoon.

Als de deelnemer voldoende zicht heeft op de eigen vaardigheden en talenten en vertrouwen heeft om deze in te zetten buiten het PiëzoCentrum, is deze (wat betreft zicht op de eigen mogelijkheden) klaar om door te stromen naar fase 3.

6.2.4. De Nederlandse taal

Waar werk je naar toe?

Het spreken van de Nederlandse taal is een belangrijk onderdeel van de PiëzoMethodiek. Sommige deelnemers die bij het PiëzoCentrum binnenkomen, beheersen de Nederlandse taal al ruim voldoende, maar voor sommigen blijft dit een aandachtspunt. Deze deelnemers hebben in fase 0 en in fase 1 al een start gemaakt met het oefenen van de taal en het volgen van taallessen op hun niveau. In fase 2 zetten de deelnemers hun Nederlands als vrijwilliger actief in. Daardoor wordt ook het belang van het Nederlands spreken voor maatschappelijke participatie (in brede zin) benadrukt.

In fase 2 stimuleer je dit aspect door eraan te werken dat deelnemers:

- *Weten* dat taal belangrijk is om deel te nemen aan de samenleving (bijv. in vrijwilligerswerk, werk of opleiding);
- Hun Nederlandse taal *verbeteren* door het toe te passen tijdens het lerend vrijwilligerswerk;
- *Durven* het Nederlands dat ze spreken ook te benutten bij vrijwilligerswerk buiten het PiëzoCentrum.

Hoe doe je dat?

Als lerend vrijwilligers voeren de deelnemers werkzaamheden uit bij de activiteiten en cursussen die in het PiëzoCentrum worden aangeboden, maar ook achter de schermen bij de organisatie en administratie van de activiteiten en cursussen. Sommige deelnemers volgen tegelijkertijd ook taallessen binnen het PiëzoCentrum. Het is belangrijk dat de deelnemers in fase 2, ongeacht het werk dat ze doen, het Nederlands oefenen in de vrijwilligerswerkpraktijk. Stimuleer daarom zoveel mogelijk om intensief de taal te spreken, ook als ze met deelnemers samenwerken die dezelfde moedertaal hebben. Er zijn deelnemers die het nut niet zien van het onderling spreken van Nederlands. Leg hen (herhaaldelijk) uit dat in het PiëzoCentrum Nederlands gesproken wordt zodat iedereen zoveel mogelijk met het Nederlands oefent. In het kader van hun eigen ontwikkeling is het immers belangrijk om niet afhankelijk te zijn van tolken om iets te begrijpen. Daarnaast is het ook niet respectvol naar andere deelnemers in het PiëzoCentrum die hun moedertaal niet spreken.

Elk vrijwilligerswerk kan talig gemaakt worden. In een werkplaats met gereedschap kunnen de deelnemers de verschillende gereedschappen benoemen, en aan anderen uitleggen hoe ze iets doen. Mensen die schoonmaken kunnen de mensen die ze tegenkomen groeten en een praatje maken, en achteraf vertellen hoe het is gegaan en waar ze tegenaan zijn gelopen (zie ook het kader 'Uit de praktijk: Wat gebeurt er allemaal op het PiëzoCentrum?').

Uit de praktijk: Wat gebeurt er allemaal op het PiëzoCentrum?

Administratieve lerend vrijwilligers zijn meestal bezig met het bijhouden van de registratie van nieuwe deelnemers en registratie van de activiteiten. Hun werk is daarom minder gericht op het actief spreken van de Nederlandse taal. Daarom worden ook allerlei andere activiteiten met de administratief lerend vrijwilligers gedaan, zoals telefoongesprekken voeren.

Het oefenen van de taal is echter niet voor alle deelnemers even makkelijk. Daag als trajectbegeleider de deelnemer uit om ook als hij/zij nog weinig Nederlands spreekt dit actief te oefenen. Benadruk dat je juist daarmee de taal het snelst leert. De taalbeheersing hoeft niet foutloos te zijn; leg de deelnemer uit dat het juist om de kleine stapjes vooruit gaat waarmee je dichterbij je doelen zal komen!

Wees alert tijdens alledaagse situaties. Luister bijvoorbeeld mee tijdens een telefoongesprek van de baliemedewerker hoe iemand communiceert en kijk hoe dat gaat. Of luister door een openstaand raam of de kinderoppas ook Nederlands spreekt tegen de kinderen als er geen begeleider bij is. Bespreek in een veilige en vertrouwde omgeving hoe het ging. Steek zo'n gesprek altijd open in: hoe vond je het om Nederlands te spreken, hoe werd er gereageerd, wat ging er goed tijdens dat gesprek en wat kan de volgende keer beter?

Je kunt je eigen adviezen en tips inbrengen naar aanleiding van wat de deelnemer zelf vertelt. Ook de begeleider van het vrijwilligerswerk (als die er is) kan een dergelijke rol vervullen. Bedank alle deelnemers regelmatig voor hun inzet om de taal te benutten.

Als de deelnemer gemotiveerd en zelfverzekerd genoeg is om de Nederlandse taal buiten het PiëzoCentrum in te zetten, is deze (wat betreft beheersing en benutting van de Nederlandse taal) klaar om door te stromen naar fase 3.

6.2.5. Sociaal netwerk

Waar werk je naar toe?

In fase 1 hebben de deelnemers al kunnen werken aan hun sociaal netwerk door naar het PiëzoCentrum te komen. Ze hebben basale sociale vaardigheden kunnen opdoen (voor zover die ze nog niet hadden) en weten wie ze kunnen aanspreken voor bijvoorbeeld een leuk gesprek, een luisterend oor of hulp. In fase 2 gaan de deelnemers hun sociale netwerk onderhouden, bewuster inzetten en verder uitbreiden om meer variatie te krijgen.

In fase 2 stimuleer je dit door eraan te werken dat deelnemers:

- *Inzicht hebben* in hun netwerk: wie in het netwerk kun je waarvoor inschakelen?
- *Vinden* dat het belangrijk is om een gevarieerd(er) netwerk te hebben;
- *Sociale vaardigheden hebben* om verschillende contacten te leggen en bestaande relaties te onderhouden;
- *Durven* nieuwe mensen te ontmoeten die in eerste instantie niet tot hun netwerk behoren.

Hoe doe je dat?

Ten eerste is het belangrijk dat het sociale netwerk van deelnemers vanzelf al vergroot door het meedraaien binnen het PiëzoCentrum. Zoals gesteld in paragraaf 6.2.1 is het belangrijk dat de deelnemer zich onderdeel voelt van het Piëzo-team. Enigszins afhankelijk van de functie ontmoeten ze daarnaast allerlei nieuwe mensen: van begeleiders tot andere vrijwilligers, en van andere deelnemers tot mensen die binnen komen lopen in het PiëzoCentrum. Zij maken natuurlijk niet direct deel uit van het sociale netwerk, maar het is goed dat deelnemers veel nieuwe contacten leggen. In deze fase draait het daarnaast vooral om het onderhouden van (warme) contacten met de andere deelnemers en vrijwilligers en ook om het durven om variatie aan te brengen in het sociale netwerk.

Fase 2 is een goed moment om het met deelnemers te hebben over hun sociale contacten. Daar zijn verschillende technieken voor. Laat de deelnemer bijvoorbeeld zijn/haar naam in het midden van een vel papier schrijven en daaromheen alle (opgedane) contacten die diegene heeft. Misschien dat er eerst weinig namen komen te staan, maar het netwerk is groter dan je denkt! Wie heeft jou weleens aangesproken en wie kan jij inschakelen voor welke activiteit/hulp/zaken? Geef aan dat het fijn is dat de deelnemer op al deze mensen kan rekenen en dat de deelnemer zelf ook net zo belangrijk is voor de mensen die nu op papier staan. Durf ook kritische vragen te stellen over het netwerk als dat nodig is. Ken je bijvoorbeeld alleen begeleiders en vrijwilligers van de PiëzoMethodiek of juist alleen maar andere deelnemers uit hetzelfde land van herkomst? Hoe gevarieerd is dat netwerk? Mist de deelnemer bepaalde hulp of informatie die hij/zij bij niemand kan vragen?

De volgende stap is om te vragen of de deelnemer zijn netwerk wil uitbreiden met nieuwe personen die variatie kunnen aanbrengen aan het huidige netwerk. Je kan aangeven dat dit heel makkelijk gaat door mee te doen met bepaalde activiteiten op het PiëzoCentrum. Als trajectbegeleider kan je deelnemers in teamverband laten samenwerken.



Uit de praktijk: Samenwerken in een team!

De lerend vrijwilligers in fase 2 werken samen in een team. Er is op het centrum een team van lerend vrijwilligers die samen de balie beheren, een team met gastheren en gastvrouwen en een team met administratief lerend vrijwilligers. Zij werken intensief samen, worden samen getraind, maar werken ook elkaar in en wisselen met elkaar de werkervaring uit. Hierdoor ontstaan ook mooie vriendschappen en worden nieuwe sociale netwerken gevormd.

Je kan de deelnemer ook uitnodigen voor een vrijwilligersevent waar veel mensen uit de buurt of stad op af komen. Zo wordt er vanuit sommige PiëzoCentra regelmatig deelgenomen aan congressen of lokale activiteitenmarkten. Als begeleider kan je deelnemers vragen om mee te gaan en hier eventueel iets te presenteren over het PiëzoCentrum. Een andere optie is om te kijken naar lokale activiteiten in de wijk of woonplaats van de deelnemer zelf. Zo kunnen buurtfeesten en vrijwilligersmarkten ook voor nieuwe contacten zorgen. Als iemand huiverig is, geef dan aan dat een netwerk niet bij je op de bel drukt, maar dat je zelf naar nieuwe plekken moet gaan om nieuwe mensen te durven aan te spreken.

Uit de praktijk: Met elkaar naar de vrijwilligersmarkt.

Jaarlijks wordt er in Zoetermeer een stedelijke vrijwilligersmarkt georganiseerd. Piëzo staat daar ook met een kraam en neemt ook lerend vrijwilligers mee. Die ontmoeten tijdens die dag vele andere vrijwilligers van andere organisaties en nieuwe geïnteresseerde Zoetermeeders die voor vragen en informatie naar de kraam komen.

Als de deelnemer in staat is om contacten te leggen en onderhouden buiten het PiëzoCentrum, is deze (wat betreft het sociale netwerk) klaar om door te stromen naar fase 3.

6.2.6. Werkervaring en werknemersvaardigheden

Waar werk je naar toe?

Deelnemers krijgen in deze fase de gelegenheid om te leren en te werken als lerende vrijwilliger binnen de veilige omgeving van het PiëzoCentrum. Doordat zij beperkte verantwoordelijkheid krijgen, kunnen de lerende vrijwilligers al doende leren en hun talenten verder ontplooiën. Dit is meteen een goede opstap voor de werknemersvaardigheden en werkervaring die ze zullen opdoen bij het vrijwilligerswerk buiten het PiëzoCentrum in fase 3.

In fase 2 stimuleer je de deelnemers om te:

- *Weten* en *vinden* dat het belangrijk is om tijdens het vrijwilligerswerk binnen het PiëzoCentrum werkervaring en werknemersvaardigheden op te doen;
- *Oefenen* met werknemersvaardigheden, zoals:
 - Presentatievaardigheden
 - Verantwoordelijkheid nemen
 - Organisatorische vaardigheden
 - Computervaardigheden
 - Samenwerken
 - Communicatieve vaardigheden
 - Assertiviteit
- *Durven* hun opgedane vaardigheden in te zetten bij een andere organisatie.

Hoe doe je dat?

Lerend vrijwilligers doen werkzaamheden bij de activiteiten en cursussen die in het PiëzoCentrum worden aangeboden, maar ook achter de schermen bij de organisatie en administratie van de activiteiten en cursussen.

Door het doen van vrijwilligerswerk doet de deelnemer vanzelf allerlei vaardigheden en ervaringen op. Maak de deelnemer erop attent dat er mini-handleidingen beschikbaar zijn per functie binnen het PiëzoCentrum. Bijvoorbeeld voor gastvrouwen en -heren is er een klein naslagwerk beschikbaar waarin de belangrijkste punten voor de functie staan beschreven (zie bijlage 3) en ook voor de bezoekmannen en -vrouwen is er een functiebeschrijving beschikbaar (zie bijlage 4). Geef deze van tevoren aan de deelnemer, en neem het eventueel samen door. Check altijd of ze de taak goed hebben begrepen door de opdracht of werkzaamheden te laten herhalen. Als trajectbegeleider is het vervolgens belangrijk om de deelnemer de ruimte te geven om de taken uit te voeren. Deelnemers leren er ook van als je als begeleider durft los te laten op geschikte momenten. Als iets niet goed gaat, mogen deelnemers dat zelf aangeven.

Ook leert de deelnemer door het vrijwilligerswerk wat het belang is van arbeidsritme en structuur. Zo oefent de deelnemer in deze fase met zaken als: op tijd opstaan en naar het PiëzoCentrum komen, op afgesproken tijden met het werk beginnen, opstarten en afronden en taken uitvoeren zoals de bedoeling is. Als je gastvrouw bent, moet je bijvoorbeeld starten met de dagopening, koffie en thee zetten, lokalen open doen etc.

Voor sommige deelnemers is het arbeidsritme in het begin een groot struikelblok, maar door dit blijven te herhalen leren zij langzaam maar zeker dat dit belangrijk is.

Een belangrijke vaardigheid die in deze fase in toenemende mate aan de orde is, is het nemen van verantwoordelijkheid. Maak als trajectbegeleider duidelijk dat de deelnemer een belangrijk onderdeel is van het werkproces binnen het PiëzoCentrum. Er rust een verantwoordelijkheid op zijn/haar schouders voor het succes van het PiëzoCentrum als geheel. Zorg dat de deelnemer weet waar hij/zij voor verantwoordelijk is, en spreek hem/haar ook aan op deze verantwoordelijkheid. In de loop van het vrijwilligerswerk kun je de deelnemer steeds meer verantwoordelijkheid geven.

Uit de praktijk: Steeds meer verantwoordelijkheid in het vrijwilligerswerk opbouwen

Lerend vrijwilligerswerk is maatwerk. Er wordt aangesloten bij de behoefte en leerdoelen van de deelnemer. Zo ook bij Ouarda. Zij werd actief bij Piëzo, via een stedelijke activiteit van Piëzo waar zij naartoe gekomen was. Tijdens deze activiteit sprak zij met een medewerker van Piëzo en werd zij uitgenodigd op het PiëzoCentrum bij haar in de buurt. Ze stroomde meteen in, in fase 2 met lerend vrijwilligerswerk bij kinderactiviteiten. Eerst ging ze hierbij ondersteunen door de kinderen mede te begeleiden, nadat dit goed ging en Ouarda meer wilde leren ging ze de activiteit ook meehelpen voorbereiden en verder te ontwikkelen. Hierdoor lukte het haar ook om haar leerdoelen beter te realiseren.

Ter ondersteuning aan het ontwikkelproces van de lerend vrijwilligers kunnen activiteiten en trainingen worden georganiseerd waarbij specifieke vaardigheden extra aandacht krijgen.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan computercursussen, taalondersteuning, communicatieve vaardigheden, time management en intervisie; de mogelijkheden zijn talrijk. Hierdoor groeit de deelnemer o.a. wat betreft presentatievaardigheden, communicatieve vaardigheden, assertiviteit, samenwerken etc.

In de loop van de fase kun je de geleerde vaardigheden en ervaringen ook eens gaan leggen naast (baan)mogelijkheden voor de toekomst. Laat de deelnemer bijvoorbeeld (evt. samen met jou) online zoeken naar een vacature in het vakgebied waar de deelnemer interesse in heeft. Wat zijn de functie-eisen van de vacature? Naar welke competenties en diploma's wordt er gevraagd? Benadruk als trajectbegeleider dat bijna alles te leren is, als de wens er is om het echt te leren. Ook bepaalde diploma's of certificaten kunnen wellicht gehaald of gefaciliteerd worden vanuit het PiëzoCentrum of partners van de PiëzoMethodiek. Hiermee kan de deelnemer de kansen op een goede baan of opleiding vergroten.

Wanneer de deelnemer hier zelf meer inzicht in heeft, kan het ook tijd worden te oefenen met het kunnen communiceren over wat ze willen en kunnen. En vier ook de successen samen, hoe klein ze ook mogen zijn!

Als de deelnemer gemotiveerd is om de geleerde (werknemers)vaardigheden in de praktijk te brengen buiten het PiëzoCentrum, is deze (wat betreft werkervaring en werknemersvaardigheden) klaar om door te stromen naar fase 3.

6.3. Samenvatting werkzame mechanismen

Om de hiervoor beschreven resultaten te behalen zijn in fase 2 de volgende werkzame mechanismen essentieel:

Praktisch

- De verschillende PiëzoCentra werken met elkaar samen; indien het nodig is, kunnen deelnemers bij andere centra terecht voor passend vrijwilligerswerk.
- Door vrijwilligerswerk in teamverband te organiseren leren deelnemers laagdrempelig nieuwe mensen kennen, en voelen ze zich onderdeel van het PiëzoCentrum.
- Door een breed scala aan mogelijk vrijwilligerswerk kunnen deelnemers zeer uiteenlopende werknemersvaardigheden ontwikkelen.
- Doordat het vrijwilligerswerk op afgesproken tijden gebeurt, bouwen de deelnemers arbeidsritme en structuur op.

Inhoudelijk

- Door te benadrukken dat de inzet van de deelnemers belangrijk is voor het PiëzoCentrum, voelen de deelnemers zich medeverantwoordelijk voor het geheel en onderdeel van het team.
- Door tijdens het vrijwilligerswerk aan empowerment van de deelnemers te werken stimuleren trajectbegeleiders het vertrouwen in het eigen kunnen en maken ze verborgen talenten zichtbaar.
- Door de wensen en talenten expliciet te bespreken, leren deelnemers goed onderbouwen en communiceren welke richting ze op willen (en welke niet) wat betreft (vrijwilligers)werk of opleiding.
- Doordat deelnemers eerst zelf gebruik hebben kunnen maken van de ondersteuning van anderen op het PiëzoCentrum, voelen zij zich intrinsiek gemotiveerd om de eigen vaardigheden en talenten in te zetten om iets terug te doen en andere deelnemers te ondersteunen.
- Door elk vrijwilligerswerk zoveel mogelijk talig te maken, kunnen deelnemers hun Nederlandse taal veilig oefenen in een (vrijwilligers)werkcontext.
- Door het sociale netwerk expliciet te bespreken, en inzichtelijk te maken wat anderen voor de deelnemer kunnen betekenen, helpt de trajectbegeleider de deelnemer met het onderhouden en uitbreiden van het sociale netwerk.

6.4. Aandachtspunten

In fase 2 zijn er ook een aantal aandachtspunten waar rekening mee gehouden dient te worden. Wanneer je deze ‘valkuilen’ kent, kun je erop anticiperen en mogelijk voorkomen dat je erin valt.

- Niet alle deelnemers kunnen hun beroepsbeeld aanpassen. Het vergt dan meer tijd, meer ervaringen en meer gesprekken (met bijvoorbeeld andere deelnemers) om tot een passend en realistisch beroepsbeeld te komen.

- Om ervoor te zorgen dat de deelnemers dagritme en structuur opdoen, is het belangrijk dat de structuur in het PiëzoCentrum ook duidelijk is. Denk bijvoorbeeld aan de dagopening op een vaste tijd en volgens een vaste structuur, en het maken van duidelijke afspraken. Dat is niet altijd gemakkelijk omdat er op het PiëzoCentrum veel tegelijkertijd gebeurt en aandacht vraagt van de verschillende begeleiders.
- Let op de motivatie van de deelnemers. Soms zit er een gedemotiveerde persoon in de groep bij het vrijwilligerswerk. Dat demotiveert de andere deelnemers.
- Het is soms lastig om intellectueel uitdagend vrijwilligerswerk te vinden voor deelnemers die daar behoefte aan hebben.
- Deelnemers in fase 2 groeien vaak erg snel. Het kan zijn dat andere instanties, zoals gemeenten, dan vinden dat zij klaar zijn voor werk. Voor het toekomstperspectief van de deelnemer is het echter belangrijk om stap voor stap toe te groeien naar werk.

6.5. Overgang naar fase 3

Zodra deelnemers meer eigen verantwoordelijkheid aan kunnen, zelf initiatief tonen en de taal en vaardigheden buiten de veilige omgeving van het PiëzoCentrum in durven te zetten, verlaten zij fase 2 en stromen zij door naar fase 3.

Voor sommige deelnemers is vrijwilligerswerk buiten het PiëzoCentrum niet de juiste volgende stap. Voor hen is het direct mogelijk om werk of een opleiding te gaan doen (fase 4). Probeer samen met de deelnemer goed te bepalen wat voor hem/haar de juiste vervolgstap is.

7 | Fase 3 Lerend vrijwilligerswerk bij partnerorganisaties

In fase 3 krijgen deelnemers de gelegenheid om te leren en te werken als lerende vrijwilliger bij partnerorganisaties. Daar kunnen ze hun ontwikkelde vaardigheden en talenten steeds meer zelfstandig inzetten binnen een nieuwe omgeving, en buiten de veilige en vertrouwde omgeving van het PiëzoCentrum¹¹. Dat is belangrijk in de ontwikkeling naar een opleiding en/of werk. Van fase 3 is sprake wanneer de deelnemer vrijwilligerswerk doet buiten het PiëzoCentrum, en nog geen werk of opleiding zoekt of doet. Jij als trajectbegeleider zorgt ervoor dat de vrijwilligersactiviteiten van de deelnemer aansluiten bij zijn/haar behoeften, talenten en vaardigheden, en houdt de ontwikkeling van de deelnemer nauwgezet in de gaten.

7.1. Soorten vrijwilligerswerk

Er is een breed scala aan partnerorganisaties mogelijk (zie de denkwolk hieronder), waar deelnemers uiteenlopend vrijwilligerswerk kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan gastvrouw in de dagopvang voor ouderen, meerrijder in de bus, activiteitenbegeleider op een basisschool, voorlezer bij de 'VoorleesExpress' of organisator van of catering bij evenementen. De wensen en talenten van de deelnemer staan hierbij centraal.



Als deelnemers vrijwilligerswerk doen bij een dergelijke partnerorganisatie, betekent dat niet dat ze geen verbinding meer hebben met het PiëzoCentrum. Als trajectbegeleider onderhoud je nauw contact met de deelnemer en de organisatie. Daarnaast kunnen het PiëzoCentrum en de partnerorganisaties samen activiteiten en projecten ontwikkelen ter ondersteuning van het ontwikkelproces van de lerend vrijwilligers.

¹¹ Of 'ingewikkelder' of zelfstandiger vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum.

Zo heeft het PiëzoCentrum in Zoetermeer i.s.m. een organisatie voor maatschappelijk werk een gezamenlijk inwerkprogramma gemaakt voor nieuwe gastheren en gastvrouwen in een multifunctioneel centrum in de stad.

Het is echter niet altijd mogelijk om vrijwilligerswerk bij een partnerorganisatie te vinden dat aansluit bij de wensen van de deelnemers. Veel vrouwen willen bijvoorbeeld verder in de kinderopvang, maar daar kom je niet altijd makkelijk als vrijwilliger binnen. Een andere optie is dan dat deelnemers binnen het PiëzoCentrum lerend vrijwilligerswerk doen wat meer uitdaging, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van hen vraagt dan het lerend vrijwilligerswerk in fase 2. Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan zelfstandig kinderopvang, het zelf organiseren van activiteiten op het PiëzoCentrum of het zijn van bezoeker of -vrouw (zie hoofdstuk fase 0). Of het vrijwilligerswerk in fase 3 nu binnen of buiten het PiëzoCentrum plaatsvindt, de kern is in beide gevallen dat deelnemers meer verantwoordelijkheid krijgen en meer zelfstandig opereren, en dat het aansluit bij en voorbereidt op het werk dat of de opleiding die iemand zou willen doen. Ook in fase 3 is het daarom belangrijk om een breed scala aan mogelijk vrijwilligerswerk aan te bieden, en nieuwe vrijwilligersplekken te vinden aansluitend bij de wensen en talenten van de deelnemer.

7.2. De begeleiding

Ook in fase 3 is het belangrijk om eerst samen met de deelnemer te onderzoeken welke werkzaamheden het beste passen bij zijn/haar ontwikkeling. Nu ligt de nadruk nog meer op het werk dat of de opleiding die iemand later zou willen doen. Als begeleider ga je dus niet uit van het *aanbod* van vrijwilligerswerk (waar is een vrijwilligersfunctie), maar van de *vraag* van de deelnemer (ontwikkelen). Als je die vraag nog niet helder genoeg in beeld hebt (bijvoorbeeld omdat de deelnemer in fase 2 een andere begeleider had of na de intake gelijk in fase 3 is ingestroomd) is het aan te bevelen om meerdere (informele) gesprekken met de deelnemer te voeren om de beste match te maken. De ontwikkelwensen kunnen worden vastgelegd in een 'ontwikkelpaspoort' (zie bijlage 5).

Het uitgaan van de vraag van de deelnemer betekent dat het lerend vrijwilligerswerk verschilt van gewoon vrijwilligerswerk. Dit moet ook duidelijk zijn voor een eventuele partnerorganisatie waar de deelnemer aan de slag gaat. Het is aan te bevelen dat er één externe begeleider van de deelnemer wordt aangewezen vanuit de partnerorganisatie, en dat met deze begeleider de leer- en ontwikkeldoelen van de deelnemer worden besproken. Natuurlijk moeten die ook aansluiten bij het vrijwilligerswerk dat iemand gaat doen, maar de ontwikkeldoelen van de deelnemer moeten centraal staan in het vrijwilligerswerk. Hierbij kan worden verwezen naar het ontwikkelpaspoort. Met de externe begeleider en de deelnemer kun je nauw contact onderhouden over het behalen van deze doelen en de verdere voortgang. Daarnaast heeft de externe begeleider natuurlijk ook zelf één-op-één contact met de deelnemer.

Soms zijn deelnemers er gefrustreerd over dat ze met de kennis en ervaring die ze in het land van herkomst hebben niet aan de bak komen in Nederland. Ze willen dan helemaal geen vrijwilligerswerk doen.

Toch is het belangrijk dan het gesprek aan te gaan over wat realistisch is, en dat vrijwilligerswerk de stap kan zijn die nodig is om deze kloof te overbruggen (zie ook het kader 'Uit de praktijk: Van dierenarts naar de kinderboerderij'). Een ander probleem is dat het soms als oneerlijk wordt ervaren dat deelnemers werk onbetaald doen, terwijl anderen er wel voor betaald krijgen. Ze willen bovendien ook hun financiële onafhankelijkheid terug, en dus snel betaald aan het werk. Soms is het mogelijk om hierover met de organisatie het gesprek aan te gaan en is er toch enige betaling mogelijk, bijvoorbeeld in de vorm van een vrijwilligersvergoeding. Maar vaak kun je niet veel meer dan benadrukken dat het voorlopig als tussenstap noodzakelijk is om onbetaald stage te lopen.

Uit de praktijk: Van dierenarts naar de kinderboerderij

Een wat oudere meneer (60+) had al heel wat statuur opgebouwd als dierenarts in Irak. Hier kwam hij niet aan het werk, omdat de vereisten in Nederland toch anders zijn dan in Irak. En ook zijn leeftijd was een blokkade. Maar vrijwilligerswerk, dat wilde hij echt niet doen, daar was hij onbekend mee. Uiteindelijk is hij via de methodiek stap voor stap aan de slag gegaan op een kinderboerderij, ook omdat hij Nederlands wilde leren. En hij heeft het daar ontzettend naar zijn zin!

In de onderstaande paragrafen wordt per aandachtsgebied van de PiëzoMethodiek beschreven:

- Wat de doelen zijn die in fase 3 nagestreefd worden;
- Wat er nodig is om deze doelen te bereiken (activiteiten).

Ten slotte worden de werkzame mechanismen en aandachtspunten van de fase als geheel beschreven.

7.2.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar

Waar werk je naar toe?

In fase 3 treden de meeste deelnemers uit de veilige omgeving van het PiëzoCentrum. Het is belangrijk dat zij zich ook veilig kunnen voelen op de vrijwilligersplek, en van daaruit het vertrouwen opbouwen dat zij ook in de rest van de samenleving veiligheid en gastvrijheid kunnen ontvangen. Desalniettemin kunnen de deelnemers in fase 3 nog terugvallen op de veiligheid van het PiëzoCentrum als dat nodig is. Ze kunnen nog altijd bij jou als trajectbegeleider aankloppen, en zijn altijd welkom op het PiëzoCentrum. Maar in essentie gaat het er in fase 3 om dat deelnemers:

- *Weten en erop vertrouwen* dat ze de veiligheid binnen het PiëzoCentrum ook in de rest van de samenleving kunnen ontvangen;
- *Durven* langzamerhand de veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar die ze vanuit het PiëzoCentrum krijgen meer los te laten.

Hoe doe je dat?

Voor deelnemers kan het best een spannende ervaring zijn om 'ineens' aan de slag te gaan buiten de veilige omgeving van het PiëzoCentrum, of met taken die veel zelfstandiger zijn dan de taken die zij in fase 2 vervulden. Een 'warme overdracht' naar dit vrijwilligerswerk is dan ook essentieel.

Zorg dat deelnemers goed ingewerkt worden door andere vrijwilligers of werknemers.

Wanneer iemand vrijwilligerswerk doet op een plek waar meer deelnemers van de PiëzoMethodiek vrijwilligerswerk doen of hebben gedaan, is het mogelijk deze deelnemers aan elkaar te koppelen. Als dat niet het geval is, en iemand op een nieuwe plek terecht komt, is het aan te bevelen om de deelnemer duidelijk aan één of meerdere werknemers of vrijwilligers te koppelen. Een goede uitleg van de bedoeling van het vrijwilligerswerk aan de externe organisatie en de begeleider van het vrijwilligerswerk is dan essentieel. Lerend vrijwilligers uit de PiëzoMethodiek zijn immers een ander soort vrijwilligers dan 'gewone' vrijwilligers! Zie ook paragraaf 7.2 en 7.2.3.

Tegelijkertijd kun je niet alle risico's en angsten wegnemen. Het is nu eenmaal even spannend om op een nieuwe plek en/of met nieuwe verantwoordelijkheden aan de slag te gaan (zie het kader 'Uit de praktijk: Geen hondenbaan').

Uit de praktijk: Geen hondenbaan

Een deelnemer uit Zoetermeer ging lerend vrijwilligerswerk in fase 3 doen bij een boer om zo te leren over landbouw in Nederland. Dat vond hij in het begin heel lastig, omdat er een hond was op de boerderij. Een hond was voor zijn geloof een dier dat hij niet mocht aanraken. Met extra begeleiding van zijn trajectbegeleider en de boer is het heel goed gegaan. Ondertussen is de deelnemer uitgestroomd naar een betaalde baan bij een andere werkgever. Maar hij is opgenomen in het gezin van de boer, waar hij nog veel contact mee heeft.

Als trajectbegeleider is het ook belangrijk om hierin los te laten, en het te laten gebeuren. Bespreek dat expliciet met de deelnemer. Als het goed is, is de stap naar de vrijwilligersfunctie in fase 3 bewust gezet. De deelnemer wil iets bereiken, wil stappen zetten. Het is zelfs een beetje de bedoeling om mensen dingen te laten doen waarin ze zich niet 100% veilig voelen. Dat zijn vaak de situaties waar men het meest van leert. Bovendien kun je benadrukken dat het nu nog niet erg is om fouten te maken. Als de plekken waar deelnemers vrijwilligerswerk doen goed zijn voorbereid op de vrijwilligers vanuit de PiëzoMethodiek, zal er van daaruit ook op een goede manier worden gereageerd op dingen die evt. niet goed gaan. Benadruk daarnaast als trajectbegeleider ook vooral wat er wél goed gaat, en stimuleer dat ook bij externe organisaties.

Wanneer de deelnemer zich veilig en zelfverzekerd genoeg voelt om aan het werk te gaan of een opleiding te doen, is deze (wat betreft veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar) klaar om door te stromen naar fase 4.

7.2.2. Grip op de thuissituatie

Waar werk je naar toe?

Hoewel het behouden van grip op de thuissituatie nog steeds een aandachtspunt blijft, komen er in fase 3 weinig nieuwe aspecten naar voren rondom het stimuleren daarvan. Als trajectbegeleider ben je als het goed is bekend met de thuissituatie (of raak je dat omdat je het gesprek met een nieuwe deelnemer daarover aangaat), en daar blijf je gedurende deze fase naar terug verwijzen.

Daarbij wordt (net als in de methodiek als geheel) wel steeds meer een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van de deelnemer. Specifiek werk je er als trajectbegeleider in fase 3 nog aan dat deelnemers:

- Steeds meer zelfstandig de weg *kunnen* vinden, keuzes maken, hulp vragen (evt. bij het PiëzoCentrum) en actie ondernemen.

Hoe doe je dat?

Het hebben van grip op de thuissituatie is in deze fase in eerste instantie belangrijk om na te kunnen gaan of een deelnemer kan voldoen aan de verwachtingen en verplichtingen van het vrijwilligerswerk. Bij het overgangsgesprek van fase 2 naar fase 3 is het daarom belangrijk dat je expliciet nagaat of deelnemers de afspraken rondom het vrijwilligerswerk praktisch na kunnen komen. Zijn er geen problemen met kinderoppas, mantelzorg, verplichtingen rondom de inburgering, uitkering of andere activiteiten, en kun je er op tijd komen? Bij sommige deelnemers (denk aan vrouwen met kleine kinderen binnen gezinnen met een niet-Westerse achtergrond) is het ook verstandig om na te vragen hoe het thuisfront staat tegenover het vrijwilligerswerk. Het kan een belemmering zijn als het vanuit de thuissituatie niet wenselijk wordt gevonden dat iemand vrijwilligerswerk gaat doen, en dan is het belangrijk om expliciet te bespreken hoe de deelnemer daarmee om wil gaan. Soms komen deelnemers overigens zelf ook met deze punten.

In principe is het beleid in fase 3 dat je als trajectbegeleider niet meer ‘ingrijpt’ bij bepaalde problematiek; de tijd dat je telefoontjes pleegt voor de deelnemer met hulpverleningsorganisaties is voorbij. Maar wel houd je natuurlijk vinger aan de pols, en geef je praktische informatie en tips waar nodig. Ook kun je deelnemers praktische handvatten geven waar ze informatie kunnen vinden. In een situatie dat een deelnemer bijvoorbeeld schulden blijkt te hebben of een echtscheiding overweegt, kun je hem of haar op kanalen wijzen waar informatie en hulp te vinden is. Het helpt ook om aan te geven dat deelnemers niet uniek zijn in hun problemen. Koppel ze aan andere deelnemers die iets vergelijkbaars hebben meegemaakt, of met vergelijkbare thema’s hebben geworsteld. Zo weten deelnemers dat ze niet alleen staan, en kunnen ze stap voor stap hun leven meer inrichten zoals zij dat willen. Ten slotte is het ook waardevol om hier te verwijzen naar het inmiddels opgebouwde netwerk van deelnemers. Vaak zit daar een bron van kracht en ondersteuning bij allerhande problematiek.

Als de deelnemer voldoende grip op de thuissituatie heeft om zelfstandig aan het werk te gaan of een opleiding te doen, is deze (wat betreft grip op de thuissituatie) klaar om door te stromen naar fase 4.

7.2.3. Zicht op de eigen mogelijkheden

Waar werk je naar toe?

In fase 2 hebben deelnemers meer zicht gekregen op hun eigen vaardigheden, talenten en wensen door deze te toetsen aan het vrijwilligerswerk in fase 2. In fase 3 wordt dit meer direct gekoppeld aan de eigen toekomstwensen en –mogelijkheden.

Door vrijwilligerswerk te doen dat aansluit bij iemands gewenste beroepsbeeld, is het mogelijk om te ervaren wat daarvoor nodig is en of dat realistisch is voor de deelnemer. Waar nodig moeten deelnemers bijsturen, en tot een realistisch plan komen om een baan te vinden of aan een opleiding te beginnen. Als trajectbegeleider werk je er in deze fase dan ook aan dat deelnemers:

- *Ervaren* welke vaardigheden en talenten nodig zijn voor het gewenste beroepsbeeld;
- *Toetsen* of hun beroepsbeeld realistisch en passend is en waar nodig hun beroepsbeeld bijstellen;
- Een plan *kunnen* maken over hoe ze het gewenste beroep kunnen bereiken;
- *Durven* hun vaardigheden en talenten ook in te zetten buiten de vrijwilligerswerkplek.

Hoe doe je dat?

Cruciaal in deze fase is dat je vrijwilligerswerk vindt voor de deelnemer dat aansluit bij de wensen en talenten van de deelnemers zelf. Natuurlijk kijk je ook naar waar er vrijwilligersplekken beschikbaar zijn en waar deelnemers later ook werk in zouden kunnen vinden, maar dat is van ondergeschikt belang aan de wensen van de vrijwilliger zelf. Zorg daarom dat je de keuze voor de vrijwilligersplek uitgebreid met de deelnemer bespreekt.

Omdat de wensen van deelnemers sterk uiteenlopen, is het van belang om nauw contact te onderhouden met uiteenlopende (vrijwilligers)organisaties in de buurt, en ook met je collega's binnen het PiëzoCentrum over vrijwilligersplekken die zij zijn tegengekomen. Als er niet direct een geschikte vrijwilligersplek beschikbaar is, ga je hier actief naar op zoek. Samen met collega's, vrijwilligers, deelnemers, netwerkpartners en gemeente heb je een enorm netwerk dat kan worden ingezet om een vrijwilligersplek te vinden.

Zeker bij andere maatschappelijke organisaties kan het helpen om een vrijwilligersplek te vragen als 'wederdienst' voor dat je één van hun cliënten verder hebt geholpen (zie kader 'Uit de praktijk: Stapje voor stapje naar fysiotherapeut').

Uit de praktijk: Stapje voor stapje naar fysiotherapeut

Een van de deelnemers uit Zoetermeer was fysiotherapeut geweest in Iran. Ze had de ervaring die nodig was voor het werk, maar haar Nederlands was slecht. Al bij verschillende ziekenhuizen was het daarop stukgelopen om een vaste baan te krijgen. Wat was nu een goede tussenstap voor deze mevrouw? Eén van de medewerkers van de PiëzoMethodiek wist toevallig van een fysiotherapeutenpraktijk in de buurt, waar ze eerder nauw contact mee had gehad rondom de ondersteuning van een andere deelnemer in fase 0. Een lerend vrijwilliger vanuit het PiëzoCentrum had een deelnemer die klant was bij de praktijk ondersteund bij de behandelingen. In 'ruil' werd er een leerwerkplek gecreëerd in de praktijk, waar mevrouw extra ondersteund werd met de taal, en waar ze nu succesvol vrijwilligerswerk doet. Bovendien is de praktijk zelf ook nog eens ontzettend blij met haar inspanningen.

Wanneer er een potentieel geschikte plek is gevonden, plaats je iemand niet zomaar. Ten eerste is het belangrijk om goed aan de organisatie en begeleider uit te leggen dat het lerend vrijwilligerswerk anders is dan gewoon vrijwilligerswerk.

Het vrijwilligerswerk heeft een duidelijke doelstelling; mensen moeten zich kunnen ontwikkelen en bepaalde vaardigheden aanleren (zie ook par. 7.2.6). Iemand gaat niet als vrijwilliger ballen oppompen bij een voetbalclub omdat dit een klus is die gedaan moet worden. Je kijkt dus vanuit de vraag van de deelnemer, en niet vanuit het aanbod aan vrijwilligerswerk van organisaties. Ten tweede is verwachtingsmanagement belangrijk. Juist omdat het lerende vrijwilligers zijn, zullen ze misschien nog niet alles kunnen wat andere vrijwilligers al wel kunnen. Maar daarvoor in de plaats krijgt de organisatie een gemotiveerde, leergierige nieuwe kracht, die bovendien ook meer diversiteit in de organisatie brengt. Ten slotte kan het nodig zijn dat iemand eerst bepaalde trainingen of cursussen moet volgen voor diegene succesvol als vrijwilliger aan de slag kan. Je bespreekt dan wat de organisatie daarin kan betekenen.

Als de wensen en verwachtingen van deelnemers en organisaties goed op elkaar aansluiten, draag je de deelnemer warm over. Plan een kennismakingsgesprek samen met de begeleider en vrijwilliger, en bespreek daarin nogmaals de verwachtingen en ontwikkelpunten. Ook na de plaatsing houd je vinger aan de pols, en ga je nog regelmatig langs om met z'n drieën te bespreken hoe het gaat, en of de persoon past op de plek. Ga er in deze 'driehoeksgesprekken' ook nadrukkelijk op in hoe het vrijwilligerswerk zich verhoudt tot het beroepsbeeld, en of dat nog steeds realistisch is. Als het vrijwilligerswerk goed loopt, kun je ook voorzichtig de mogelijkheden gaan verkennen richting betaald werk of een opleiding. Wellicht dat de (vrijwilligers)organisatie hier ook een rol in kan spelen. Probeer er ook voor te zorgen dat de deelnemer en begeleider samen ook het gesprek aangaan als je er niet bij bent – al gaat dat meestal ook vanzelf. Geef aan de begeleider aan dat ze bij twijfel over hoe ze ergens mee om moeten gaan ook contact met jou op kunnen nemen.

Bij deelnemers die vrijwilligerswerk met meer verantwoordelijkheid gaan doen op het PiëzoCentrum is dit allemaal iets makkelijker. Dan kunnen de begeleiders van het vrijwilligerswerk of jijzelf observeren hoe het gaat.

Als je dingen ziet die niet goed gaan, of als je ziet dat het vrijwilligerswerk toch niet past bij de deelnemer, ga je daarover het gesprek aan. In die zin is het proces hetzelfde, alleen zit je er als trajectbegeleider vaak wat dichter op.

Tegelijkertijd benadruk je weer zo veel mogelijk wat er goed gaat en hoeveel stappen iemand al heeft gezet. Hierdoor groeit het zelfvertrouwen van de deelnemer nog verder, zodat hij/zij ook meer vertrouwen heeft de eigen vaardigheden en talenten in te zetten in een echte baan. Motiveren om een baan te willen vinden is meestal niet meer nodig; de meeste deelnemers in deze fase willen graag met werk of aan een opleiding beginnen.

Als de deelnemer een concreet en realistisch plan heeft om een baan te vinden of een opleiding te beginnen, is deze (wat betreft zicht op de eigen mogelijkheden) klaar om door te stromen naar fase 4.

7.2.4. De Nederlandse taal

Waar werk je naar toe?

Waar het op het PiëzoCentrum soms nog makkelijk is om over te schakelen op de eigen taal, is dat in een externe organisatie vaak niet of nauwelijks mogelijk. Daarnaast leren deelnemers de taal die past bij het vrijwilligerswerk – en daarmee hopelijk ook het werk dat men later vindt. Voor sommige deelnemers is de Nederlandse taal, en specifiek het vakjargon, een belemmering voor het vinden van een baan. Doordat men daar in het vrijwilligerswerk mee kan oefenen, ontstaat ook het vertrouwen dat ze zich ook in een dergelijke werkgerelateerde setting kunnen redden. In deze fase werk je er als trajectbegeleider dan ook aan dat deelnemers:

- Hun Nederlandse taal *verbeteren* doordat ze werkgerelateerd Nederlands toepassen;
- Vakjargon *leren* dat bij hun beroepsrichting past;
- Erop *durven* te vertrouwen dat ze zich kunnen redden met het spreken én verstaan van het Nederlands.

Hoe doe je dat?

De enige manier waarop deelnemers hun Nederlands taalniveau verder kunnen verbeteren, op zo'n manier dat ze ook het vakjargon eigen maken, is als er ook daadwerkelijk Nederlands wordt gesproken bij het vrijwilligerswerk. Zeker wanneer het gaat om mensen voor wie Nederlands niet de moedertaal is, is de neiging van externe organisaties soms om Engels te spreken. Ook op vrijwilligersplekken waar meerdere mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands aan het werk zijn, is dit een aandachtspunt. De verleiding om met elkaar in de eigen moedertaal te spreken is erg groot. Dat betekent dat je, zowel voor externe plekken als voor plekken met meer verantwoordelijkheid op het PiëzoCentrum, heel duidelijk moet zijn over het belang dat de vrijwilliger Nederlands spreekt. Behalve met de organisaties kun je hierover ook in gesprek gaan met de deelnemer zelf: voor jouw ontwikkeling is het heel belangrijk dat je Nederlands praat!

Op sommige momenten kan je even overschakelen op de moedertaal – bijvoorbeeld als je een kind met dezelfde moedertaal moet troosten, of als je erg geëmotioneerd bent en dit precies wilt uiten bij een collega – maar in principe moeten deelnemers zoveel mogelijk Nederlands praten, ook onderling!

Om ervoor te zorgen dat deelnemers het vakjargon leren, is het belangrijk om hierover expliciet het gesprek met de deelnemer aan te gaan. Deelnemers die het vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum doen, besteden hier in trainingen en intervisie aandacht aan. Dat kan bijvoorbeeld gaan over wat bepaalde woorden hier betekenen, en dat dat in de context kan verschillen. Op basis van wat je terug krijgt van deelnemers, kan je hier training op inrichten (zie het kader ‘Uit de praktijk: Ziektes in verschillende culturen’).

Aan externe organisaties kun je vragen of zij ook dergelijke intervisie of ondersteuning kunnen organiseren. Een andere optie is om de deelnemer individueel feedback geven en ondersteunen in de (vak)taal.

Uit de praktijk: Ziektes in verschillende culturen

In Zoetermeer wordt gewerkt met Bezoekmannen en Bezoekvrouwen (zie hoofdstuk 3), die veel zelfstandig werken en door middel van intervisie knelpunten bespreken. Eén van de dingen die daar aan de orde kwam, is dat verschillende namen van ziektes onbekend waren. ‘Dementie’ bleek bijvoorbeeld volgens deelnemers niet te bestaan in Marokko, en het woord ‘gekke’ te betekenen in Turkije! Daarom is er in het PiëzoCentrum een korte training gegeven waarin de betekenis van verschillende ziekten werd toegelicht. Dit is sindsdien regelmatig herhaald met andere ziektebeelden.

Ten slotte peil je ook hoe het gaat met het Nederlands van de deelnemer. Dat kun je vragen aan de deelnemer zelf, maar pols het ook bij de begeleider op de vrijwilligerswerkplek. Sommige deelnemers vinden bijvoorbeeld dat hun Nederlands bij lange na niet goed genoeg is, terwijl de begeleider juist heel tevreden is over het taalniveau. Dan is het belangrijk om complimenten te geven, en deze waardering van de werkgever door te geven. Maar andere deelnemers geven aan dat het goed gaat, terwijl de taal eigenlijk nog een struikelblok is. Daar ga je dan samen met de werkgever en de deelnemer het gesprek over aan. In ieder geval helpt het om eerlijk te zijn; dat is ook de manier waarop het gaat als mensen later een baan hebben.

Als de deelnemer gemotiveerd en zelfverzekerd genoeg is om de Nederlandse taal ook in de context van werk of een opleiding toe te passen, is deze (wat betreft beheersing en benutting van de Nederlandse taal) klaar om door te stromen naar fase 4.

7.2.5. Sociaal netwerk

Waar werk je naar toe?

In de loop van de methodiek hebben deelnemers als het goed is een steeds groter sociaal netwerk opgebouwd, dat ze ook meer en meer durven in te zetten en te vragen voor bijvoorbeeld een leuk gesprek, een luisterend oor of hulp. In fase 3 wordt de beweging richting het professioneel inzetten van het netwerk gemaakt. Doelen van deze fase zijn dat deelnemers:

- *Weten* hoe ze hun netwerk ook professioneel in kunnen zetten;
- *Vinden* dat het belangrijk is om een *eigen* professioneel netwerk te hebben;
- Sociale vaardigheden *hebben* om een professioneel netwerk te krijgen, op te bouwen en in te zetten;
- *Durven* het netwerk ook professioneel in te zetten, om bijvoorbeeld aan een werk- of stageplek te komen.

Hoe doe je dat?

Deelnemers hebben in de loop van de methodiek gezien hoeveel jij als trajectbegeleider voor hen kan regelen. Acties om grip te krijgen op de thuissituatie en het vinden van een vrijwilligersplek binnen en soms ook buiten het PiëzoCentrum bijvoorbeeld. Ook als het gaat om het vinden van een baan of stageplek zijn veel deelnemers geneigd om snel te leunen op jouw netwerk en acties. Nu is echter het moment om de rol van deelnemers en hun netwerk zelf duidelijk te maken.

Benadruk bijvoorbeeld dat mensen bij de organisatie waar zij vrijwilligerswerk doen veel beter zijn in het vinden van een baan in die sector dan jij als trajectbegeleider. Stimuleer dat ze hierover het gesprek aangaan bij de externe begeleider of binnen de organisatie. Dat kan eventueel ook weer in een 'driehoeksgesprek' met de vrijwilliger en de deelnemer. Geef echter wel aan dat het krachtiger overkomt als iemand zelf het initiatief neemt om dit te vragen; zowel bij de organisatie als bij anderen in het netwerk.

Het helpt hierbij vaak om de deelnemers inzicht te geven in hoe jij zoiets als trajectbegeleider aan zou pakken. Ga bijvoorbeeld niet zelf achter je bureau nadenken over een mogelijke werkplek, maar doe dat tijdens een gesprek met de deelnemer: "Hmm, jij wilt dat beroep doen. Ken ik nog iemand die daar werkt? Of ken ik iemand die iemand kent die daar werkt?" Vervolgens kun je het gesprek omdraaien: "Ken jij iemand die daar werkt? Ben je er wel eens binnen gestapt?" Zo kan een deelnemer erachter komen dat hij of zij de sleutel tot een baan of stageplek in het eigen netwerk heeft! Laat ook zien hoe jij aan je netwerk bent gekomen. Bijvoorbeeld door activiteiten te doen (buiten het PiëzoCentrum), in het werk dat je doet, via familie. Dat is ook voor de deelnemer de manier om het netwerk uit te breiden. Als het goed is, is dat eerder in de methodiek ook al aan de orde gekomen, maar nu benadruk je specifiek het belang van het netwerk voor het vinden van een baan. Schattingen zijn immers dat zo'n 50% van de banen via het netwerk wordt gevonden! Het kan overigens ook dat deelnemers het overdrijven; dan vragen ze bijvoorbeeld iedereen die ze kennen om een baan. Ook dan is het natuurlijk zaak om daarover het gesprek aan te gaan.

Als de deelnemer weet hoe hij/zij het netwerk in kan zetten in de zoektocht naar een baan of opleiding, is deze (wat betreft het sociale netwerk) klaar om door te stromen naar fase 4.

7.2.6. Werkervaring en werknemersvaardigheden

Waar werk je naar toe?

Buiten de veilige omgeving van het PiëzoCentrum of in een functie op het PiëzoCentrum met meer verantwoordelijkheid krijgen de werknemersvaardigheden van de deelnemers een flinke boost. Ze werken nu meer in een echte werksetting met ontwikkeldoelen en taken, en door middel van intervisie en feedback reflecteren ze ook op hun vaardigheden. Daardoor kunnen ze ook beter overbrengen aan anderen wat ze kunnen. Als trajectbegeleider ondersteun je deelnemers in dit proces zodat deelnemers:

- *Weten en vinden* dat de werknemersvaardigheden en werkervaring die ze opdoen of al bezitten belangrijk is voor hun verdere zoektocht naar opleiding/werk;
- *Kunnen* reflecteren op de werknemersvaardigheden die ze inzetten;
- Om *kunnen* gaan met de feedback die ze krijgen op hun vrijwilligerswerk;
- *Durven* naar een bedrijf, stageplek of opleiding te stappen met hun opgedane werknemersvaardigheden en werkervaring.

Hoe doe je dat?

Zoals al gesteld in paragraaf 7.2.3 verschilt het lerend vrijwilligerswerk van deelnemers aan de PiëzoMethodiek van gewoon vrijwilligerswerk doordat het gestuurd wordt door de vraag van de vrijwilliger.

Je spreekt dus met deelnemers en organisaties af waar de deelnemer aan gaat werken tijdens het vrijwilligerswerk, en welke vaardigheden hij/zij gaat ontwikkelen. Dat wordt vastgelegd in een zogenaamd 'ontwikkelpaspoort', dat te vinden is in bijlage 5.

Daar kan je vervolgens ook samen met de deelnemer en de organisatie in een 'driehoeksgesprek' op terug grijpen. Wat wilde je leren, en hoe gaat dat? In zo'n gesprek is ook ruimte om breder te bespreken hoe het gaat; komt iemand op tijd, volgt iemand instructies goed op en hoe ligt iemand in het team? Dit zijn belangrijke dingen om ook duidelijk in te zijn. De deelnemer komt nu erg dicht in de buurt van een baan, en dan kan gedrag zoals te laat komen niet meer getolereerd worden. Daarnaast heb je ook individueel contact met de deelnemer. Het is afhankelijk van de situatie en de gestelde leerdoelen hoe vaak en wanneer dat is. Met sommige deelnemers heb je een paar keer per week contact, maar met anderen is dat maar eens per week of maand.

Er zijn verschillende manieren om dergelijke gesprekken in te steken. Meestal werkt het goed om eerst de deelnemer zelf te vragen hoe het gaat. Daarna kan de interne of externe begeleider daarop reageren: komt dat overeen met hoe die het ziet? En als er verschillen zijn, hoe komt dat dan? Maatwerk is hierbij echter belangrijk. Geven van en omgaan met feedback verschilt per cultuur en ook per persoon. Vandaar dat het in eerste instantie belangrijk is dat je als trajectbegeleider bij zulke evaluatiegesprekken bent. Op den duur kun je dit ook meer overlaten aan de interne of externe begeleider zelf.

Daar moet bij opgemerkt worden dat bij evaluatiegesprekken van veel werkgevers een meer directe manier van communiceren wordt gehanteerd. Het is ook belangrijk om deelnemers daarop voor te bereiden en daaraan te laten wennen.

Als er meerdere deelnemers samen vrijwilligerswerk doen (bijvoorbeeld op het PiëzoCentrum) kan je leren ook vormgeven door middel van intervisie. Daar kun je concrete casussen bespreken ('hoe zou jij dit aanpakken?') die al dan niet zijn gebaseerd op iets wat echt is gebeurd, en het ook hebben over de omgang met collega's. Juist 'soft skills' zijn belangrijke werknemersvaardigheden die in andere landen niet altijd even belangrijk zijn of een andere invulling krijgen. Het gaat dan om zaken als samenwerken of proactiviteit. Dergelijke onderwerpen kunnen in intervisie goed aan de orde komen.

Als de deelnemer voldoende werknemersvaardigheden en werkervaring heeft opgedaan om in de praktijk te brengen in een baan of opleiding, is deze (wat betreft werkervaring en werknemersvaardigheden) klaar om door te stromen naar fase 4.

7.3. Samenvatting werkzame mechanismen

Om de hiervoor beschreven resultaten te behalen zijn in fase 3 de volgende werkzame mechanismen essentieel:

Praktisch

- Door een breed scala aan mogelijk vrijwilligerswerk en een uitgebreid en gevarieerd netwerk van partnerorganisaties kunnen deelnemers werkervaring en werknemersvaardigheden opdoen en ontwikkelen die passen bij hun toekomstbeeld.
- Als de deelnemer binnen de organisatie waar hij/zij vrijwilligerswerk gaat doen een vaste begeleider heeft, is er een duidelijk aanspreekpunt voor zowel de deelnemer als de trajectbegeleider, en kunnen eventuele problemen snel opgelost worden.

Inhoudelijk

- Doordat deelnemers nog altijd terecht kunnen bij het PiëzoCentrum voor ondersteuning en advies, voelen ze zich veilig om hun talenten en vaardigheden extern te ontwikkelen en is de kans op uitval kleiner.
- Doordat de vraag van de deelnemer centraal staat (en niet het aanbod van (vrijwilligers)organisaties) kan de deelnemer zich ontwikkelen op vlakken die voor hem/haar belangrijk zijn.
- Doordat deelnemers bij partnerorganisaties zelfstandiger aan de slag gaan, leren ze eigen initiatief en verantwoordelijkheid te tonen en groeit hun zelfvertrouwen.
- Doordat deelnemers vrijwilligerswerk doen binnen de sector waarin ze ook zouden willen werken, kunnen ze toetsen of het werk binnen deze sector inderdaad is wat ze zouden willen doen. Daarnaast bouwen ze hierdoor het sociale netwerk passend bij hun eigen toekomstbeeld verder uit en ontmoeten ze collega's of anderen met dezelfde interesses.
- Door expliciet na te gaan of een deelnemer in praktische zin kan voldoen aan de verwachtingen en verplichtingen van het vrijwilligerswerk, voorkom je een 'verkeerde start' van het vrijwilligerswerk.

- Doordat deelnemers Nederlands moeten spreken op de vrijwilligersplek, leren ze het vakjargon dat bij het beroep hoort.
- Door training of intervisie te verzorgen die aansluit bij waar men in het vrijwilligerswerk tegenaan loopt, gaat het leer- en ontwikkelproces nog sneller.
- Wanneer er ook betaalde banen zijn bij de organisaties waar men vrijwilligerswerk doet, is het soms mogelijk dat deelnemers daar na het vrijwilligerswerk betaald aan de slag kunnen. Een andere optie is dat bedrijven deelnemers na hun stage een (betaald) intern opleidingstraject aanbieden.
- Door expliciet te bespreken welke rol het sociaal netwerk kan spelen in het vinden van een baan, kan de deelnemer steeds beter zelfstandig een baan vinden.

7.4. Aandachtspunten

In fase 3 zijn er ook een aantal aandachtspunten waar rekening mee gehouden dient te worden. Wanneer je deze 'valkuilen' kent, kun je erop anticiperen en mogelijk voorkomen dat je erin valt.

- Het aanbieden van een passende plek vraagt ook veel van de creativiteit van de trajectbegeleider.
- Het is voor partnerorganisaties niet altijd gemakkelijk om deelnemers de passende verantwoordelijkheid te geven. Soms worden deelnemers overvraagd en worden er eisen gesteld alsof het een betaalde werknemer is, en soms durven organisaties deelnemers juist nauwelijks iets zelf te laten doen.
- Partnerorganisaties maken nu ook deel uit van de methodiek, het is belangrijk om hen duidelijk te maken wat dit betekent en wat er van hen wordt verwacht.
- Begeleiding op afstand is soms lastig; wanneer en hoe laat je los en wanneer moet je vinger aan de pols houden en veiligheid bieden? Deelnemers ervaren soms betutteling vanuit medewerkers van het PiëzoCentrum.
- Niet alle deelnemers kunnen hun beroepsbeeld aanpassen. Het vergt dan meer tijd, meer ervaringen en meer gesprekken (met bijvoorbeeld andere deelnemers) om tot een passend en realistisch beroepsbeeld te komen.
- Het al dan niet krijgen van vergoeding voor het vrijwilligerswerk is een aandachtspunt; soms krijgen collega's wel betaald voor hetzelfde werk en kan dat gevoelig liggen; en tegelijkertijd doen deelnemers soms alleen maar vrijwilligerswerk omdat ze er een vergoeding voor krijgen.
- Vrijwilligerswerk kan een extra kostenpost zijn voor deelnemers. Benzinekosten, openbaar vervoer, etc. kunnen financieel gezien een extra last zijn terwijl zij vaak rond moeten komen van een uitkering. Het is dan belangrijk dit bespreekbaar te maken bij de partnerorganisatie.

7.5. Overgang naar fase 4

Wanneer deelnemers er klaar voor zijn om te beginnen aan de laatste stap richting een baan of opleiding, dan kan de deelnemer doorstromen naar fase 4.

8 | Fase 4: Naar een opleiding of reguliere baan

In fase 4 passen de deelnemers de talenten en vaardigheden die zij zich in de voorgaande fasen eigen hebben gemaakt toe in hun zoektocht naar werk of een opleiding. Hoewel deelnemers dat steeds meer zelfstandig doen, blijven ze ondersteund worden door jou als trajectbegeleider. Het is ook een mogelijkheid om deelnemers nog in de methodiek te houden wanneer ze een opleiding volgen, bijvoorbeeld wanneer je hen dan nog extra begeleiding wilt bieden. Dit hoofdstuk is vooral op die situatie toegespitst.

8.1. Zoektocht naar werk

Het komt verhoudingsgewijs minder vaak voor dat deelnemers na de methodiek direct op zoek gaan naar werk. Daarnaast zitten deelnemers die op zoek zijn naar een baan vaak niet lang in fase 4. Fase 4 representeert voor hen de zoektocht naar een baan en de ondersteuning die ze daarbij krijgen; wanneer ze een baan vinden, stromen ze in principe uit de methodiek. Omdat in de praktijk ook veel deelnemers direct vanuit een andere fase werk vinden, komen zij nooit in fase 4 terecht. Wel is er voor hen natuurlijk sprake van nazorg (zie 8.4).

8.2. Opleidingsmogelijkheden

Wanneer er goede opleidingsmogelijkheden zijn, zullen veel deelnemers dat traject willen bewandelen richting werk. Een startkwalificatie (MBO niveau 2) vergroot voor deelnemers de kansen op het vinden van een baan. Vaak sluiten de reguliere opleidingen van een ROC echter niet goed aan op wat de deelnemers kunnen en nodig hebben. Het is daarom essentieel om nauw contact te onderhouden met onderwijsinstellingen om de kans op uitval van de deelnemer zo klein mogelijk te maken. Wellicht is het ook een optie om een apart opleidingstraject aan te bieden voor deelnemers aan de PiëzoMethodiek, dat beter aansluit bij de vaardigheden en belemmeringen van de deelnemers (zie het kader 'Inspirerend voorbeeld: Entreeopleiding'). Ook is het mogelijk om als PiëzoCentrum stageplekken aan te bieden voor de deelnemers. Voordeel daarvan is dat je goed zicht kan houden op hun ontwikkeling. Ook kan het PiëzoCentrum flexibiliteit bieden die andere stageplekken niet kunnen bieden – zoals aangepaste werktijden. Nadeel kan zijn dat deelnemers langer op het PiëzoCentrum blijven hangen. Wat goed is voor een deelnemer hangt in belangrijke mate samen met wat iemand op een stage wil leren en bereiken.

Inspirerend voorbeeld: Entreeopleiding

In Zoetermeer kwam men erachter dat de uitval van de deelnemers van de PiëzoMethodiek bij opleidingen vrij hoog was. Er was te weinig flexibiliteit omtrent zaken die speelden in de thuissituatie, de deelnemers waren gemiddeld veel ouder dan hun klasgenoten en vonden weinig aansluiting bij hen, en er was te weinig ondersteuning als de deelnemer moeite had met bepaalde onderdelen. Daarom besloot men het gesprek aan te gaan met het ID college. Samen hebben zij een Entreeopleiding Dienstverlening en Zorg (MBO niveau 1) vormgegeven die is afgestemd op de deelnemers van de PiëzoMethodiek. Daarin volgen deelnemers één dag per week en één ochtend per 3 weken vakken zoals Nederlands, rekenen, loopbaanoriëntatie en –begeleiding, burgerschapsonderwijs en leren werken op de computer. Deze worden verzorgd door het ID-college. Daarnaast lopen de deelnemers 18 uur per week stage. De medewerkers van de PiëzoMethodiek zorgen voor stageplekken in de PiëzoCentra of bij netwerkpartners in Zoetermeer en omgeving. Ook dragen zij zorg voor eventuele (extra) begeleiding van de deelnemers door de trajectbegeleider.

De opleiding is sterk afgestemd op de deelnemers. Zo zijn de groepen klein en geeft de opleiding veel structuur. Deelnemers krijgen veel persoonlijke aandacht en begeleiding, bijvoorbeeld huiswerkbegeleiding. De lestijden van de opleiding zijn bovendien afgestemd op de schooltijden, zodat de opleiding ook goed toegankelijk is voor ouders met schoolgaande kinderen. Dankzij deze randvoorwaarden is het slagingspercentage van de opleidingsgroepen hoog (zo'n 85%).

Met een diploma van een Entreeopleiding kunnen deelnemers doorstromen naar betaald werk of naar een MBO-opleiding op niveau 2. De opleiding bereidt hier ook expliciet aandacht aan, bijvoorbeeld d.m.v. modules over het vinden van een baan en het oefenen van presentatievaardigheden. Inmiddels is er ook gezamenlijk een MBO-opleiding op niveau 2 en niveau 3 vormgegeven voor deelnemers van de PiëzoMethodiek, om de overgang vanaf de Entreeopleiding nog beter te laten lopen.

Om deelnemers te voorzien in werk- en/of stageplekken, wordt ook in fase 4 nauwe samenwerking gezocht met partnerorganisaties, onderwijsinstellingen, de gemeente en het bedrijfsleven. Naast de organisaties die genoemd zijn in fase 3, kan worden gedacht aan organisaties zoals genoemd staan in onderstaande denkwolk.



8.3. De begeleiding

Fase 4 is de laatste stap voordat de deelnemer aan het werk gaat. Ook al vereisen een opleiding of (de zoektocht naar) een baan veel zelfstandigheid, toch is het belangrijk om nog beschikbaar en bereikbaar te zijn voor de deelnemer.

Dat begint al bij de keuze voor een opleiding of baan. Zorg dat je goed op de hoogte bent van het niveau van de deelnemer en zijn of haar wensen en talenten. Specifiek voor een opleiding geldt dat het wenselijk kan zijn om te toetsen of diegene daar klaar voor is. Opleidingen vereisen bijvoorbeeld een bepaald niveau Nederlands of rekenen, en hebben bepaalde toegangscriteria. Daarnaast kan worden gekeken naar de 'leerbaarheid' van de deelnemer: de mate waarin hij of zij in staat is nieuwe dingen te leren. Als bijvoorbeeld het Nederlands niveau nog achter blijft, maar de leerbaarheid is hoog, dan is het toch aannemelijk dat iemand het vereiste niveau haalt binnen de duur van de opleiding. Voor het in kaart brengen van de leerbaarheid zijn testen beschikbaar. In Zoetermeer worden bijvoorbeeld toetsen van Stichting Lezen en Schrijven gebruikt.

Zowel wanneer iemand een opleiding gaat doen, als wanneer iemand een baan vindt, krijgt diegene te maken met meer begeleiders dan alleen jou als trajectbegeleider – bijvoorbeeld een praktijkbegeleider op de stageplek, een werkgever bij een baan of de docenten van de opleiding. Het is daarbij van belang dat zij weten dat jij er bent, welke rol jij in de begeleiding vervult en hoe ze je kunnen bereiken. Daarnaast kan het goed zijn om af en toe te polsen of er nog zaken zijn die aandacht vereisen. Als dat het geval is, kun je wel een gesprekje inplannen met de deelnemer, de desbetreffende begeleider en jezelf. Maar het is in deze fase ook aan de deelnemer zelf om eventuele problemen aan te kaarten en je hulp te vragen als dat nodig is. In een zelfstandige werk- of opleidingssituatie is dat ook het geval.

In de onderstaande paragrafen wordt per aandachtsgebied van de PiëzoMethodiek beschreven:

- Wat de doelen zijn die in fase 4 nagestreefd worden;
- Wat er nodig is om deze doelen te bereiken (activiteiten).

Ten slotte worden de werkzame mechanismen en aandachtspunten van de fase als geheel beschreven.

8.3.1. Veiligheid, gastvrijheid & zorg voor elkaar

Waar werk je naar toe?

Als het goed is zijn deelnemers er inmiddels aan gewend om zich ook buiten de veilige omgeving van het PiëzoCentrum te redden. Maar een opleiding of (het zoeken van) werk zijn spannende nieuwe stappen, waarbij het fijn is als de deelnemer terug kan vallen op de veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar van het PiëzoCentrum en van jou als trajectbegeleider. De bal ligt in de meeste gevallen bij de deelnemer zelf; je werkt er in deze fase als trajectbegeleider alleen nog aan dat deelnemers:

- *Weten* dat ze altijd terecht kunnen bij hun begeleiders tijdens opleiding, stage of werk;
- *Durven* eventuele problemen in de opleidings-, stage of werksituatie op eigen initiatief aan te kaarten.

Hoe doe je dat?

Het allerbelangrijkste in deze fase is zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Zorg dat deelnemers weten dat je er voor hen bent en hoe ze je kunnen bereiken bij vragen. Als er bijvoorbeeld meerdere deelnemers dezelfde opleiding doen, loont het de moeite om daar af en toe in de pauze of na schooltijd naartoe te gaan en te vragen hoe het gaat. Of de deelnemer die zoekt naar werk af en toe te bellen of WhatsAppen.

Als het echt nodig is om een serieus gesprek te voeren met de deelnemer, omdat er dingen niet goed gaan, is het essentieel om een veilige setting te creëren. Dat betekent onder andere:

- Als je het gesprek samen voert met een andere begeleider of docent, bereid je het gesprek samen voor;
- Je voert het gesprek in een afgesloten ruimte waar anderen niet zomaar binnen kunnen komen lopen;
- Aan het begin van het gesprek maak je duidelijk dat je het gesprek niet voert om de deelnemer de grond in te praten, maar om die te helpen dingen beter te maken, of belemmeringen weg te nemen;
- Luister naar de deelnemer en naar zijn of haar redenen om de dingen te doen zoals hij/zij ze doet;

Zo blijft ook fase 4 van de methodiek nog een veilige 'oefenomgeving', ook al is de deelnemer zelf bezig de stap naar de buitenwereld te zetten.

Overigens functioneren veel deelnemers al snel goed binnen de bestaande structuren van de opleiding of het werk. Zorg dat je voor hen zichtbaar en aanspreekbaar bent als ze hulp zouden kunnen gebruiken, en vraag af en toe of je iets voor hen kan doen. Maar als dat niet zo is, vertrouw er dan ook op dat ze zelf bij je aankloppen als dat nodig is.

Wanneer de deelnemer zich veilig en zelfverzekerd genoeg voelt om de steun van het PiëzoCentrum los te laten en zelfstandig aan het werk te gaan of een opleiding te doen, is deze (wat betreft veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar) klaar om uit de methodiek te stromen.

8.3.2. Grip op de thuissituatie

Waar werk je naar toe?

Wat betreft grip op de thuissituatie is fase 4 een voortzetting van fase 3. In principe is het aan de deelnemer zelf om problemen in de thuissituatie aan te kaarten, tenzij je zeer ernstige problematiek signaleert. Met de nieuwe verantwoordelijkheid van een opleiding of baan, waar deelnemers een substantieel deel van hun tijd mee bezig zijn, is het noodzakelijk dat men de thuissituatie ook voldoende onder controle heeft en ook los kan laten. Specifiek werk je er in fase 4 aan dat deelnemers:

- De thuissituatie zodanig los *kunnen* en *durven* laten dat ze hun verantwoordelijkheden in de thuissituatie kunnen combineren met hun verantwoordelijkheden buitenshuis.

Hoe doe je dat?

Net als dat het essentieel is om in fase 3 te bespreken of iemand praktisch in staat is om de verantwoordelijkheden van het externe vrijwilligerswerk te dragen, zo is het ook van belang om in fase 4 na te gaan of iemand praktisch in staat is om de opleiding te volgen of een baan te hebben. Dat begint bij het beeld dat je als trajectbegeleider zelf hebt van een deelnemer. Als de deelnemer in de vorige fase een andere trajectbegeleider had, is het belangrijk om te weten waarom die vond dat de volgende stap van een opleiding of baan passend was voor de deelnemer.

Daarnaast vinden er met iedere deelnemer een of meerdere intakegesprekken in fase 4 plaats. Daarin bespreek je uitgebreid welke problemen er zouden kunnen spelen, en hoe de deelnemer die op denkt te gaan lossen. Het gaat dan bijvoorbeeld om praktische zaken als kinderopvang of vervoer. Probeer niet zelf mogelijke belemmeringen aan te dragen, maar de deelnemer die te laten benoemen. Dat geeft je als trajectbegeleider zicht op het inzicht dat de deelnemer zelf heeft in zijn of haar thuissituatie. Ook draag je geen oplossingen meer aan voor de deelnemer, maar vraag je hoe deze de problemen zelf op denkt te gaan lossen. In het intakegesprek peil je daarnaast ook het commitment van de deelnemer: is die echt klaar en gemotiveerd voor opleiding of werk? Wanneer een grotere groep deelnemers tegelijkertijd aan een opleiding begint, is het ook mogelijk om de 'intakegesprekken' te vervangen door een uitgebreid voortraject (zie het kader 'Inspirerend voorbeeld: Uitgebreid voortraject'). Het is natuurlijk niet nodig om de thuissituatie helemaal los te laten; het gaat om het vinden van een balans tussen maatschappelijke participatie en tegelijkertijd grip houden op de thuissituatie.

Inspirerend voorbeeld: Uitgebreid voortraject

In Zoetermeer organiseert men voor de start van de opleiding een voortraject. Deelnemers komen 9 weken lang twee keer per week naar het PiëzoCentrum, o.a. om te oefenen met rekenen en taal, en te toetsen of hun leerbaarheid groot genoeg is. Bijvangst is dat je ook al merkt hoe mensen omgaan met afwezigheid en hoe ze zich in bijeenkomsten opstellen. Daarbij ontwikkel je een gevoel: Gaat dit lukken? Wat doe je als je kind ziek is, hoe geef je zorg in combinatie met een opleiding vorm? Maar ook dieper: Waarom vindt iemand geen oplossingen voor praktische belemmeringen?

Belangrijk is dat de opleiding of baan niet koste wat het kost nu moet. Denk mee met de deelnemer over zijn of haar toekomst, en wanneer iets een goede stap is om te zetten (zie het kader 'Uit de praktijk: Komt tijd, komt raad').

Uit de praktijk: Komt tijd, komt raad

Een deelnemer was begonnen aan een eenjarige MBO1-opleiding in de buurt. Ze leek er helemaal klaar voor en was voldoende gemotiveerd. Maar in de loop van het jaar bleek dat ze haar verplichtingen niet na kwam en niet voldoende vooruitgang boekte. In overleg met de trajectbegeleider werd besloten dat ze beter kon stoppen met de opleiding. In tussentijd zat de deelnemer niet stil: haar zelfvertrouwen nam toe, ze leerde steeds meer mensen kennen en haar kinderen werden ouder en hadden minder zorg nodig. Twee jaar later durfde ze het weer aan om met de opleiding te beginnen, en dit maal met succes! Zonder grote problemen rondde ze haar opleiding af.

Natuurlijk bestaat er de kans dat er tijdens de opleiding of (zoektocht naar) werk nieuwe problemen in de thuissituatie aan het licht komen of ontstaan. De opleiding en stage moeten zo ingericht zijn dat enige flexibiliteit mogelijk is: bijvoorbeeld de ruimte om op een ander moment stage-uren te maken. Maar de deelnemer moet zich ook aanpassen aan de andere partij. Een deelnemer die alleen een stage om de hoek wil doen, omdat hij/zij niet kan fietsen, doet er goed aan om op fietsles te gaan.

8.3.3. Zicht op de eigen mogelijkheden

Waar werk je naar toe?

Hopelijk hebben deelnemers in de loop van de methodiek al een goed beeld gekregen van hun wensen en talenten. Deelnemers die fase 3 hebben doorlopen zullen dat beeld ook hebben kunnen toetsen aan de beroepspraktijk. De stap naar een opleiding of werk is een verdere concretisering daarvan: de deelnemer wordt nu direct geconfronteerd met de vraag of hij/zij 'got what it takes' om een opleiding te volgen of aan een baan te komen. Naast de doelstellingen van fase 3, werk je er in fase 4 verder aan dat deelnemers:

- *Durven* de mogelijkheden qua opleiding en werk en hun eigen talenten en vaardigheden in te zetten;
- Hun talenten en vaardigheden *kunnen en durven* verwoorden en presenteren.

Hoe doe je dat?

Ook in fase 4 begint het allemaal met het vinden van de juiste opleiding (en eventuele stage als onderdeel daarvan) of de juiste baan om op te solliciteren. Meeloopdagen en kijkdagen zijn hiervoor erg belangrijk. Zeker op het gebied van opleiding zijn er veel verschillende trajecten die een deelnemer kan doorlopen. Er zijn deelnemers die met alleen een MBO1-diploma op zak gaan werken, terwijl sommigen doorstromen naar een andere MBO-opleiding. Denk ook aan eventuele vervolgstappen na het MBO, zoals een schakeljaar van MBO naar HBO, of het aanvragen van studiefinanciering via Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF. Houd er wel rekening mee dat niet alle deelnemers een opleiding mogen doen (van de gemeente). Als de deelnemer een buitenlands diploma heeft dat in Nederland gewaardeerd is, is een entree-opleiding niet altijd meer nodig. Het kan dan echter nog wel heel zinvol zijn in de ontwikkeling van de deelnemer. Ten slotte gaat het bij sommige deelnemers 'andersom': zij hebben al een baan, en kunnen vervolgens via een leer-arbeids-overeenkomst daarnaast een opleiding gaan doen.

Daarnaast is het belangrijk om verder te werken aan een goed beroepsbeeld. Bijvoorbeeld stage lopen binnen een opleiding is daarvoor erg waardevol. Soms blijkt dan dat deelnemers hun beroepsbeeld flink bij moeten stellen.

Een mannelijke deelnemer kwam er via zijn zorgstage van de brede mbo-opleiding achter dat er in de zorg heel veel vrouwen werken. Hij vond het lastig om als enige man op de werkvloer rond te lopen. Tijdens zijn stage heeft hij daarom ervoor gekozen om iets anders te gaan doen.

Als een beroep toch niet aan je verwachting voldoet, kan je altijd wisselen van stage. Bijvoorbeeld iemand die in de accountancy stage loopt, merkte dat dat toch niks voor haar was. Zij loopt nu stage in de zorg en wil daarin verder.

Ook erg belangrijk in deze fase is het onder woorden brengen en presenteren van je talenten, en jouw toegevoegde waarde voor een werkgever. Bij veel opleidingen zijn zaken als presenteren en CV opstellen vast onderdeel van het pakket, maar deelnemers die op zoek zijn naar een baan moeten soms even op weg geholpen worden met het verwoorden van wat ze kunnen en hoe ze dat kunnen laten zien. Een creatieve manier die veel (zelf)inzicht geeft is om deelnemers een filmpje over zichzelf te laten maken van een paar minuten. Ook helpt het om aandacht te blijven besteden aan wat deelnemers kunnen en al goed doen, zodat ze dat ook kunnen inzetten wanneer ze zichzelf presenteren. Benadruk hoe belangrijk het is om te geloven in wat je kunt en assertief te zijn. Bedenk samen een mantra die de deelnemer elke dag kan opzeggen zodat het zelfvertrouwen kan groeien. De deelnemer moet kunnen durven naar een bedrijf te stappen en zichzelf te laten zien; geen 'trucje' verkopen, maar vertrouwen op het eigen kunnen.



Stimuleer ten slotte ook dat deelnemers in gesprek blijven gaan over waar ze zich naartoe willen ontwikkelen. Dat kan één op één, maar ook in georganiseerde bijeenkomsten (zie het kader ‘Inspirerend voorbeeld: Vrouw In Actie en Man In Ontwikkeling’).

Inspirerend voorbeeld: Vrouw In Actie en Man In Ontwikkeling

In Zoetermeer zijn er workshops om deelnemers te bewegen richting maatschappelijke participatie, onder andere door hen met elkaar het gesprek aan te laten gaan over wensen en mogelijkheden. Specifiek voor vrouwen is er Vrouw in Actie, waarbij een groep vrouwen met afstand tot de arbeidsmarkt deelneemt aan een vijftal workshops om hen te activeren richting (lerend) vrijwilligerswerk, werk of opleiding. Voor mannen is er Mannen in Ontwikkeling, met als doel hun, doorgaans achterblijvende, maatschappelijke participatie te stimuleren. Deze workshops zijn voor deelnemers uit alle fases, o.a. voor deelnemers in fase 4 die het lastig vinden om de stap te maken naar werk of maatschappelijke participatie. Bij een van de VIA-trainingen werden werkgevers uitgenodigd om te vertellen hoe zij aan hun baan zijn gekomen. Eén van deze vrouwen was zo enthousiast over een deelnemer, dat ze haar ter plekke een baan heeft aangeboden. Doel behaald!

Inspirerend voorbeeld: Gebruik het netwerk!

Het is in fase 4 van groot belang om samen te werken met klantmanagers van de gemeente, leerwerkloketten en werkgeversservicepunten. Ook is het goed om werkgevers met activiteiten van de organisatie uit te nodigen zodat zij goed zicht krijgen op de competenties en vaardigheden van de deelnemers aan de PiëzoMethodiek.

8.3.4. De Nederlandse taal

Waar werk je naar toe?

Op het gebied van Nederlands werk je in deze fase niet aan nieuwe doelen dan in de eerdere fases. Nog steeds staat het verbeteren van de taal, specifiek binnen een bepaald beroep (vakjargon), centraal, evenals het durven Nederlands te spreken in de praktijk. In deze fase wordt echter nog meer zelfstandigheid verwacht.

Hoe doe je dat?

Opleiding of werk is in het algemeen wel een enorme boost voor de taal. In elke opleiding wordt aandacht besteed aan taalvaardigheid en schrijven, en daar worden altijd bepaalde eisen aan gesteld.

Als deelnemers iets niet snappen, dan zullen ze het moeten vragen aan de docent of een studiegenoot. Tijdens stages moet verplicht Nederlands worden gesproken. Ten slotte wordt er in beroepsopleidingen ook vaak aandacht besteed aan vakjargon.

Mocht het taalniveau niet snel genoeg omhoog gaan, dan is het mogelijk om vanuit het PiëzoCentrum extra ondersteuning aan te bieden. Het kan gaan om een extra vrijwilliger die helpt bij opdrachten, het volgen van extra taallessen of het regelen van een Taalmaatje. Een opleiding of werkplek moet dan wel de ruimte bieden om dergelijke extra lessen te volgen. Maar soms kan een deelnemer daar ook zelf meer aan werken.

Bijvoorbeeld iemand die stage loopt in een bibliotheek, kan in elk vrij moment een (kinder)boek gaan lezen. Zo zijn er ook in fase 4 nog verschillende manieren om het taalniveau op te vijzelen.

8.3.5. Sociaal netwerk

Waar werk je naar toe?

Ook wat betreft het sociaal netwerk zijn er geen nieuwe doelen waar je met de deelnemer in fase 4 aan werkt. Het gaat nog steeds om het (durven) inzetten van het netwerk voor het oplossen van persoonlijke problemen, of voor het vinden van een opleiding, stageplek of baan.

Hoe doe je dat?

Het sociale netwerk breidt door het volgen van een opleiding, stage lopen of (de zoektocht naar) een baan sterk uit. Denk aan klasgenoten en docenten, collega's op de stage- of werkplek en mensen die je helpen in je zoektocht naar een stage- of werkplek. Dat is geen doel op zich, maar is wel belangrijke bijvangst van de activiteiten in fase 4. Zeker bij opleidingen blijkt de band tussen klasgenoten ook na de opleiding vaak nog te blijven bestaan.

Deelnemers hebben geleerd hun sociale netwerk in te zetten voor het oplossen van persoonlijke problemen en voor het vinden van een opleiding, stage of baan. Wat betreft het eerste punt leg je als trajectbegeleider de verantwoordelijkheid voor het oplossen van

problemen consequent bij de deelnemer. Je kan hem of haar er eventueel op wijzen dat de oplossing wellicht in het eigen netwerk ligt, maar eigenlijk moet de deelnemer daar zelf op komen. Voor bijvoorbeeld het vinden van een stageplek geldt hetzelfde. Heeft een deelnemer daar toch ondersteuning bij nodig? Laat hem of haar dan een lijstje opstellen van wat voor soort stage hij of zij zou willen lopen. Zet dat samen om in een concreet lijstje met organisaties. De deelnemer kan nu zelf aan de slag met het benaderen van mensen bij die organisaties, of het rondvragen of er binnen zijn of haar eigen netwerk ingangen zijn. Vaak komen deelnemers uiteindelijk op stageplekken terecht waar ze eerder in de methodiek zelf mee in aanraking zijn gekomen. Benadruk dan vooral dat ze via hun eigen netwerk (!) een stageplek hebben gevonden. Zo krijgt de deelnemer veel meer zicht op de waarde van het eigen netwerk. En is de kans groter dat de deelnemer de volgende keer zelf het eigen netwerk gaat benutten.

8.3.6. Werkervaring en werknemersvaardigheden

Waar werk je naar toe?

Wanneer een deelnemer een opleiding gaat volgen leert diegene daar allerlei vaardigheden die nuttig zijn voor (het vinden van) een baan. Bij een stage of baan doet de deelnemer daarnaast ook nuttige werkervaring op. Met andere woorden, je werkt er in deze fase aan dat deelnemers:

- *Weten* dat ze werkervaring en/of een opleiding nodig hebben om een baan te vinden;
- *Vinden* dat ze daarmee ook de verantwoordelijkheid hebben om de opleiding af te ronden en/of werkervaring op te doen.
- Opgedane werknemersvaardigheden in *kunnen en durven* te zetten in een vervolgopleiding en/of betaald werk.

Daarnaast blijven ook de doelen uit fase 3 aan de orde.



Hoe doe je dat?

Ten eerste moet je zorgen dat deelnemers weten wat er van hen wordt verwacht in een opleiding of baan. Het volgen van een opleiding, stage lopen en zeker een baan brengen bepaalde verplichtingen met zich mee. Hoewel ook in eerdere fases gehamerd wordt op aanwezigheid, kunnen er nu daadwerkelijk consequenties volgen als je niet op komt dagen. Als je het idee hebt dat deelnemers zich dat niet voldoende realiseren, is het belangrijk om daar individueel of in groepsverband het gesprek over aan te gaan.

In de opleiding of op het werk doen deelnemers allerlei nieuwe vaardigheden op. Dat zijn algemene werknemersvaardigheden, zoals initiatief tonen of zaken bespreken met een leidinggevende, en praktische vaardigheden binnen het domein van de opleiding of stage. Als het goed is hoor je van de deelnemer, docenten vanuit de opleiding of praktijkbegeleider op de stageplek als er dingen niet goed gaan. Sta open voor signalen en ga er snel op in, voordat problemen (nog) groter worden. De laatste stap is eventueel de opleidingscoördinator.

Bij opleiding en stages worden normaal gesproken leerdoelen opgesteld: wat wil iemand leren tijdens de opleiding en op de stageplek? Als trajectbegeleider kun je hierover meedenken, ook om te bekijken of de opleiding of stage voldoet aan wat de deelnemer er wil leren.

Ten slotte houd je het toekomstperspectief van de deelnemer in de gaten. Is het beroep wat diegene wil doen realistisch, is daar werk in te vinden? Is het überhaupt realistisch dat iemand nu gaat werken, of is het plafond (voor nu) bereikt? Of zijn aanvullende opleidingen nodig?

8.4. Uitstroom en nazorg

Wanneer iemand een opleiding of werk vindt, stroomt diegene in principe uit de methodiek. Dat is echter afhankelijk van de deelnemer en zijn of haar situatie; sommige deelnemers blijven dan nog in fase 4 ingeschreven staan. Hoe dan ook is uitstroom uit de methodiek geen eindpunt. Deelnemers die uitstromen moeten nog steeds hun plek (her)vinden in de samenleving. Het is daarom van belang hen te volgen en persoonlijke ondersteuning te bieden. Die komt overeen met de ondersteuning die is beschreven in paragraaf 8.3.1 t/m 8.3.6. Ook kunnen zij desgewenst nog deelnemen aan activiteiten en trainingen binnen de verschillende fasen. Veel deelnemers vinden het ook fijn om ook nadat ze zijn uitgestroomd nog iets voor de organisatie te blijven betekenen. Bijvoorbeeld in ondersteunend vrijwilligerswerk.

8.5. Samenvatting werkzame mechanismen

Om de hiervoor beschreven resultaten te behalen zijn in fase 4 de volgende werkzame mechanismen essentieel:

Praktisch

- Door een breed scala aan betrokken partners te hebben met wie nauw wordt samengewerkt, is het mogelijk om een opleiding, stageplek of werkplek te vinden die goed aansluit bij de wensen en talenten van de deelnemer.
- Door goed contact te onderhouden met deelnemers zelf, docenten, praktijkbegeleiders en/of werkgevers worden mogelijke problemen snel gesignaleerd en kunnen ze worden opgevangen voordat ze gevolgen krijgen.
- Wanneer een deelnemer uitvalt bij een opleiding of zijn/haar baan verliest, kan die altijd weer terugvallen in een andere fase in de PiëzoMethodiek. Er is dus een stevig vangnet.

Inhoudelijk

- Doordat deelnemers intensief en op maat begeleid worden door hun trajectbegeleider is de kans op uitval kleiner.
- Door expliciet na te gaan of een deelnemer kan voldoen aan de verwachtingen en verplichtingen van een baan of opleiding, is later de kans op uitval kleiner.
- Trajectbegeleiders denken en helpen mee bij het oplossen van problemen die het afronden van een opleiding of vinden van een baan in de weg staan.
- Door expliciet na te denken over de leerdoelen binnen een opleiding, stage of werk, kan de deelnemer gericht werken aan het ontwikkelen van talenten en vaardigheden.

8.6. Aandachtspunten

In fase 4 zijn er ook een aantal aandachtspunten waar rekening mee gehouden dient te worden. Wanneer je deze 'valkuilen' kent, kun je erop anticiperen en mogelijk voorkomen dat je erin valt.

- Er is soms een spanningsveld tussen aansluiten bij de wensen en talenten van de deelnemer en de situatie op de arbeidsmarkt. Als er in een bepaalde sector geen of weinig werk is, moet je daar ook eerlijk en realistisch over zijn.
- Voor sommige deelnemers zijn belemmeringen in de thuissituatie zo groot dat ze er niet in slagen aan de verplichtingen van een opleiding of baan te kunnen voldoen. Soms hebben deelnemers dan nog onvoldoende rust om deze stap te gaan zetten, eerst moet de onrust van thuis opgepakt worden. Een goede screening (zie werkzame mechanismen) is hiervoor essentieel, maar kan niet alle problemen afvangen.
- De verwachtingen van een deelnemer kunnen hoger zijn dan wat realistisch is qua opleiding of werk. Dit speelt bijvoorbeeld regelmatig bij mensen die al een opleiding of baan hebben gehad in een ander land, zoals statushouders.
- Wanneer er veel begeleiders/contactpersonen zijn (bijv. vanuit gemeente, hulpverleners, opleiding, stage en PiëzoMethodiek) kan dit verwarrend zijn voor de deelnemer. Het is daarom belangrijk dat zij goed contact met elkaar hebben.

- Een opleiding kan financieel problematisch zijn vanwege reiskosten of kosten voor de opleiding zelf.
- Bekendheid en vertrouwen bij partners: zij moeten erop kunnen vertrouwen dat studenten/stagairs/werknemers die vanuit de PiëzoMethodiek komen geschikt zijn voor de stage of werkplek.
- Ruimte vanuit de gemeente: de deelnemers moeten de ruimte krijgen om een opleiding te volgen.

8.7. Uitstroom

Wanneer deelnemers een baan vinden of klaar zijn met hun opleiding, stromen ze uit fase 4. De begeleiding vanuit de methodiek is nu afgerond. Wel verleen je nog nazorg aan de deelnemer waar nodig.

Bijlagen

Intakecirkel

Een intakegesprek voeren

Bij binnenkomst wordt de deelnemer begeleid naar de ruimte/tafel waar het gesprek plaatsvindt en wordt er koffie/thee aangeboden. Dit draagt bij aan het gastvrije gevoel dat belangrijk is voor het (eerste) contact.

1. Voorstellen door de intaker, de intaker stelt zichzelf voor.
2. De intaker geeft een korte toelichting over het doel en werkwijze van Piëzo. Het is goed om de deelnemer te wijzen op de mogelijkheden die de PiëzoMethodiek biedt.
3. De intaker vraagt wie de deelnemer is, waar de deelnemer vandaan komt, zijn/haar achtergrond, opleiding, werk en gezinssituatie. Van belang is om niet alleen te vragen naar de huidige situatie, maar ook naar wat de deelnemer in het verleden heeft gedaan.
4. Vervolgens komt de vraag wat de deelnemer wil gaan doen. Dan vragen we naar de huidige (hulp)vraag en de toekomstbeelden van de deelnemer.
5. Aandachtspunten taal: er zijn een aantal zaken waarmee rekening gehouden moet worden. Aan de hand van hoe gemakkelijk het inschrijfformulier wordt ingevuld* en de informatie over de opleiding/werkervaring kan de intaker inschatten welk taalniveau de deelnemer heeft. Vervolgens wordt er met de deelnemer besproken wat hij/zij wil leren (voorkeur lezen, schrijven, spreken of combinatie van alles) en op welke dagdelen de deelnemer beschikbaar is om deel te nemen. Van belang is om te achterhalen welke andere (taal)opleidingen/ trajecten de deelnemer volgt of heeft gevolgd. Bijvoorbeeld de inburgering. Ook is het van belang of iemand 1 op 1 of in een groep les zou willen hebben.
6. Is de deelnemer mobiel? Kan de deelnemer zichzelf goed verplaatsen?
7. Waar woont de deelnemer? Welke wijk? Welke reisafstand kan de deelnemer maken voor het taalaanbod?
8. Is er kinderopvang nodig? Is er mogelijk een kind van 2 jaar, waarbij de VVE PSZ ingezet moet worden? Hier kan je als trajectbegeleider ook bij helpen.
9. Hoe gaat het op de andere leefgebieden? Zie intakecirkel.
10. Zijn er andere gezinsleden met hulpvragen? Wellicht een te ingewikkelde vraag om zomaar te stellen, maar te achterhalen moet zijn of ook andere gezinsleden een taalbehoefte hebben.
11. Al deze informatie samen bepaalt in welke activiteit/organisatie de deelnemer gaat deelnemen. Je kunt het stroomschema hiervoor inzetten.
12. Indien de doorverwijzing nog niet mogelijk is, geef dan aan dat we snel laten weten wat het passende taalaanbod is.

Hierna wordt het inschrijfformulier ingevuld. De deelnemer vult alleen de eerste pagina (NAW-gegevens) zelf in. De andere pagina's vult de intaker na afloop van het gesprek in.



Inschrijfformulier

ID:

Ingevoerd door:

d.d.:

Inschrijfdatum: - - 2018

Voornaam:	Achternaam:
-----------	-------------

Straat:	Huisnummer:
Postcode + woonplaats:	

Geboortedatum:

Gezinssamenstelling:	
<input type="radio"/> Alleenstaand.	<input type="radio"/> Partners zonder kinderen
<input type="radio"/> Alleenstaand met kinderen	<input type="radio"/> Partners met kinderen

Geboorteland:

Statushouder: Ja / Nee in Nederland

Alleen in te vullen bij nieuwe stagiair:	
Burgerservicenummer:	Bankrekeningnummer:
	Ten name van:

Soort inkomen:	<input type="radio"/> Loon deelnemer	<input type="radio"/> Inkomen uit pensioen
	<input type="radio"/> Loon partner	<input type="radio"/> Inkomen uit uitkering

Soort uitkering:	<input type="radio"/> WAO <input type="radio"/> WIA <input type="radio"/> WW	<input type="radio"/> WWB <input type="radio"/> ZW <input type="radio"/> WAJONG
------------------	--	---

Telefoon thuis:	Mobiel:
-----------------	---------

E-mailadres:@.....

Kinderen:	School kinderen:	Maakt u gebruik van onze kinderoppas?
1 ^e kind voornaam + achternaam j/m Geboortedatum:		Ja / Nee
2 ^e kind voornaam + achternaam j/m Geboortedatum:		Ja / Nee
3 ^e kind voornaam + achternaam j/m Geboortedatum:		Ja / Nee

Inschrijven voor les/opmerkingen: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Deelnemer <input type="radio"/> Vrijwilliger <input type="radio"/> Samenwerkingspartner <input type="radio"/> Medewerker <input type="radio"/> Stagiair <p style="text-align: right;">Fase (indien nodig) 0 1 2 3 4</p>

Naam klantmanager: Telefoonnummer: E-mail:
--

Trajectbegeleider:
Telefoonnummer:
E-mail:

Ik geef toestemming voor het opslaan en bewaren van mijn persoonsgegevens:

Naam deelnemer Datum: Handtekening:

Schoolopleiding:

- Geen
- Zo ja, welke opleiding?
- Welk taalniveau behaald?
- In welk jaar?

Extra uitleg:.....

.....

Werk:

- Geen
- Zo ja, wat voor werk?
- Vrijwilligerswerk

Extra uitleg:.....

.....

Talent:

Extra uitleg:.....

.....

Toekomstbeeld:

- Opleiding
- Werk
- Vrijwilligerswerk
- Anders

Extra uitleg:.....

.....

Wat wil de deelnemer leren/ bereiken/ doel van deelname aan de PiëzoMethodiek?

.....

Spreekt / schrijft de deelnemer / deelnemster nog andere talen dan de eigen taal?

.....

Welkom bij Piëzo

De werkwijze van Piëzo:

- Voordat u start met een activiteit moet u uzelf aanmelden bij de sociaal cultureel werker;
- De betaalde activiteiten kunt u contant of met behulp van cheque 3, 4 of 5 van de Zoetermeerpas betalen;
- Tijdens de lessen krijgt u koffie, thee of water aangeboden;
- Tijdens de les wordt er Nederlands gesproken;
- Uw deelname aan een activiteit is op eigen risico;
- Lukt het een keer niet om aanwezig te zijn, wij horen dat graag:
 - Een week eerder aan de vrijwilliger tijdens de les
 - Een dag vooraf of de lesdag zelf telefonisch aan Piëzo

De adressen van onze centra:

PiëzoCentrum	Bezoekadres	Telefoon	Contactpersoon
PC

Postadres voor alle locaties: ...

Emailadres: info@stichtingpiezo.nl

- Als u 4x zonder afmelden niet geweest bent, neemt de sociaal cultureel werker contact met u op. Als we u niet kunnen bereiken dan nemen we aan dat u niet meer komt en schrijven wij u uit bij de activiteit. U bent natuurlijk altijd nog welkom op een ander moment.

Privacy

- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Wij vragen u om toestemming te geven om uw persoonsgegevens op te slaan en te bewaren.

Beschrijving taken gastheer/gastvrouw

Je bent gastvrouw of -heer bij Piëzo. Een gastvrouw of gastheer is iemand die gasten in de Piëzo-locatie ontvangt. De taken die de gastheer of gastvrouw uitvoert zijn deels uitvoerend en deels controlerend. Een van de belangrijkste taken is het ontvangen van de gasten en deze het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Je bent als gastvrouw of gastheer het eerste gezicht van de locatie.

Start van jouw werkzaamheden

Hoe start je de dag?

- Je meld je bij de sociaal cultureel werker of jouw trajectbegeleider.
- Je bergt je tas op in een kluisje.
- Je spelt je naambadge op, doet je sloof om en wast je handen.
- Ga aan de slag en bespreek indien nodig de verdeling van taken¹² met de andere gastvrouwen en met je begeleider.

Ochtend:

- Zet voor het ochtendprogramma de koffie en thee klaar. Een gastvrouw/heer helpt met inschenken en maakt een praatje en verwelkomt iedereen.
- Het tijdstip van klaarmaken –en het neerzetten– van de koffie en thee is per locatie verschillend.
- Als de lessen gestart zijn dan kun je de kopjes opruimen die gebruikt zijn.
- Kijk steeds of er voldoende koffie en thee is voor de ochtendpauze van de deelnemers, voor de medewerkers en voor andere gasten die er binnenkomen.
- De pauzemomenten voor alle lessen in de ochtend kunnen per locatie verschillen
- Na het pauzemoment, kopjes opruimen en afwassen. Kijk steeds of er voldoende koffie en thee is.

Middag:

- Zet voor het middagprogramma de koffie en thee klaar. Een gastvrouw helpt met inschenken en maakt een praatje met de deelnemers en verwelkomt iedereen.
- Het klaarmaken en het opzetten van de koffie en thee is per locatie verschillend.
- Als de lessen gestart zijn kun je de vuile kopjes opruimen/afwassen.
- Kijk steeds of er voldoende koffie en thee is voor de middagpauze van de deelnemers, voor de medewerkers en voor andere gasten die er binnenkomen.
- De pauzemomenten voor alle lessen in de middag kunnen per locatie verschillen.
- Na het pauzemoment, kopjes wassen en opruimen. Kijken of er genoeg koffie en thee is.

Hoe serveer je de koffie en thee?

Je serveert de koffie en thee altijd op een dienblad. En ook als je nieuwe koffie of thee aanbiedt dan neem je het dienblad mee en zet je daar de vuile kopjes op.

Je schenkt de koffie/thee altijd in schone kopjes.

Je vraagt: kan ik wat te drinken voor u inschenken?

Je geeft aan dat wij koffie, thee en/of water schenken.

Je vraagt meteen; Heeft u suiker en/of melk in uw koffie/thee?

¹² Naast de in dit document beschreven taken kan het zo zijn dat er per locatie of activiteit(en) extra taken zijn voor de gastvrouwen en -heren.

De kopjes worden altijd neergezet op tafel.

Hoe eindig je de dag?

Maak je werk af, zodat een ander ook weer in een schone werkomgeving begint.

- Je houdt de kasten en laden schoon en netjes.
- Je zorgt ervoor dat de lokalen schoon en netjes zijn. Je neemt de tafels af en zorgt dat de vloer geveegd of gestofzuigd is.
- Vuilnisbakken op tijd leeg maken.
- Koffie en theekannen schoon en op de juiste plek opruimen.
- Naambadge en sloof afdoen. Als de sloof vuil is zorg er dan voor dat je de sloof in de wasmand legt.
- Einde van je werktijd kun je je afmelden bij de sociaal cultureel werker of jouw werkbegeleider.

Beschrijving taken Bezoekmannen en Bezoekvrouwen

Praktische werkwijze

1. Er komt een (hulp)vraag via het netwerk (maatschappelijke organisatie of persoon)
2. De coördinator maakt een koppeling tussen het gezin (d.m.v. de hulpvraag, taal) en een Bezoekvrouw en/of Bezoekman. Indien het een zeer complexe hulpvraag is, gaat de coördinator mee op huisbezoek.
3. De coördinator neemt hierover contact op met de Bezoekvrouw/ Bezoekman
4. De Bezoekvrouw of Bezoekman belt het gezin om een afspraak te maken en legt uit wat de reden en het doel is van het huisbezoek. De Bezoekvrouw/ Bezoekman vraagt of het bezoek welkom is.
5. De Bezoekvrouw of Bezoekman gaat op huisbezoek en probeert de hulpvraag te verhelderen, indien het een complex huisbezoek is gaat de coördinator mee. Er wordt tijdens het huisbezoek op vertrouwelijke wijze kennisgemaakt en samen met de deelnemer gesproken over de hulpvraag en mogelijkheden om de hulpvraag op te pakken.
6. Er is na het huisbezoek contact tussen de Bezoekvrouw en/of Bezoekman en de coördinator. Bij een duidelijke hulpvraag wordt bekeken welke hulp het beste aan de deelnemer gegeven kan worden. Als het nog niet helder genoeg is, wordt eerst bekeken wat er nodig is om de hulpvraag te verduidelijken. De Bezoekvrouw/ Bezoekman pakt dit samen met de deelnemer op.
7. De coördinator registreert de deelnemer en het bezoek in PMsys. De coördinator koppelt de acties- indien toestemming hiervoor gegeven is door de deelnemer- terug aan de doorverwijzer.
8. De Bezoekvrouw of Bezoekman geeft aan of er nog een extra bezoek nodig is, de coördinator geeft hiervoor dan toestemming en tips
9. Als het gezin op de juiste plaats is/geholpen is, wordt het bezoek/ de begeleiding afgerond. Er vindt dan ook afsluitend contact plaats met de Bezoekvrouw en/of Bezoekman en de deelnemer.
10. Eventueel nazorg (nabellen naar de betreffende maatschappelijke organisatie of Sociaal Cultureel Werkers)

Algemeen

- Voordat er huisbezoeken afgelegd kunnen worden krijgt de nieuwe Bezoekvrouw/ Bezoekman een basistraining.
- Er vinden tussen de Bezoekvrouw/ Bezoekman en de coördinator op regelmatige basis voortgangsgesprekken plaats waar de ontwikkeling van de Bezoekvrouw/ Bezoekman besproken wordt.
- De Bezoekvrouw/ Bezoekman maakt onderdeel uit van een team van Bezoekvrouwen/ Bezoekmannen en werkt onder de professionele aansturing van de coördinator.
- Er vinden allerlei trainingen en bijeenkomsten plaats, ook dit hoort bij het lerend vrijwilligerswerk. Dit kunnen vaardigheden- trainingen zijn, zoals leren om een goed gesprek te voeren, leren signaleren, maar ook kennistrainingen over de sociale kaart van Zoetermeer, ziektebeelden etc.
- Verstrek nooit persoonlijke gegevens aan de deelnemer/ gezin, zoals eigen telefoonnummer of adres. Je kunt de algemene gegevens van Piëzo geven of de gegevens van de coördinator.

- Wij gaan altijd zorgvuldig om met privacy. Dus wat je hoort tijdens een bezoek, bepreek je met de coördinator, maar niet met andere mensen. Er wordt een geheimhoudingsverklaring getekend door de Bezoekvrouw of Bezoekman.
- Per bezoek is er vooraf en achteraf contact met de coördinator. Zodat gezamenlijk gekeken kan worden op welke manier het gezin het beste geholpen kan worden. Indien er sprake is van ernstige zorgen, dan gaat de coördinator mee op huisbezoek.
- Indien er toch veel zorgen zijn over een deelnemer/gezin die vooraf niet zo zijn ingeschat, neem dat zo snel mogelijk contact met de coördinator op. Dan kunnen wij dit gezin sneller de juiste hulp bieden.
- Vul ieder bezoek op het maandelijkse declaratieformulier in, voor de vierde dag van de nieuwe maand. Dit formulier aan het einde van de maand inleveren. Per bezoek krijgt de Bezoekvrouw en/of Bezoekman een vaste vrijwilligerskostenvergoeding.
- Nadat besloten is om door te verwijzen naar andere organisaties. Vraag dan indien nodig (afweging maken we samen) of wij toestemming krijgen om persoonsgegevens/persoonlijke informatie uit te wisselen met andere organisaties

Ontwikkelpaspoort

NB Dit ontwikkelpaspoort is mooi opgemaakt als paspoort beschikbaar.

Dit ontwikkelpaspoort kun je gebruiken om de afspraken die je maakt met je begeleider vast te leggen. Verder is het bedoeld om je leerdoelen en de bijpassende werkzaamheden/taken in op te schrijven en te volgen.

Voor fase 3 van de PiëzoMethodiek geldt dat je leert om met meer zelfstandig- en verantwoordelijkheid te werken. Zo los je zelf problemen op, leer je initiatief te nemen en te tonen en werk je verder aan je zelfvertrouwen.

Om je zo goed mogelijk te ondersteunen met je werkzaamheden binnen een nieuwe omgeving is met onderstaande punten rekening gehouden:

- Goede begeleiding vanuit de organisatie waar je lerend vrijwilligerswerk doet.
- Zinvol lerend vrijwilligerswerk dat aansluit op jouw ontwikkelbehoefte.
- Veilige leeromgeving.
- Duidelijke aanpak, afspraken en verwachting.
- Veel aandacht voor (werknemers-)vaardigheden.

Het ontwikkelpaspoort kun je als volgt gebruiken:

Deel 1 Algemeen

- Voor jezelf uitwerken hoe je jouw talent wil inzetten in fase 3.
- Welke competenties heb je hiervoor nodig en hoe ga je die verder ontwikkelen.

Deel 2 Lerend vrijwilligerswerk fase 3 en afspraken

Je maakt een afspraak over het lerende vrijwilligerswerk dat je gaat doen. Daarin benoem je (samen met je begeleider) de volgende punten:

- a. Naam en bereikbaarheid begeleider
- b. Jouw functie
- c. Werkzaamheden die je uit gaat voeren en afspraken
- d. Periode
- e. Leerdoel(en) waar je aan wilt werken
- f. Welke werknemersvaardigheden je verder wilt ontwikkelen. In je paspoort is een lijst met competenties opgenomen waar je uit kunt halen wat voor jou belangrijk is.

Deel 3 Verslag

Tijdens het uitvoeren van je functie en bijbehorende werkzaamheden kun je in je paspoort bijhouden hoe het gaat.

Deel 1 | ALGEMEEN

Talent en ontwikkeling

Waar ben ik goed in?

1. _____

2. _____

3. _____

Wat doe ik het liefst?

1. _____

2. _____

3. _____

Waar in wil ik mij het liefst verder ontwikkelen?

1. _____

2. _____

3. _____

Deel 2 | LEREND VRIJWILLIGERSWERK FASE 3 EN AFSPRAKEN

a. Naam, functie en bereikbaarheid begeleider

Naam: _____

Voornaam: _____

Telefoonnummer: _____

Functie: _____

Bereikbaarheid begeleider: _____

b. Wat wordt mijn functie en welke werkzaamheden ga ik uitvoeren?

Naam functie: _____

Werkzaamheden: _____

c. Welke afspraken maak ik?

Wat zijn mijn werkdagen: _____

Wat zijn mijn werktijden: _____

De lunchpauze is om: _____

Stel, ik ben een dag ziek, waar bel ik dan naartoe en voor welke tijd moet ik mij ziek melden: _____

d. Om welke periode gaat het?

Startdatum: _____ Einddatum: _____

e. Leerdoel(en) waar ik aan wil werken?

Omschrijving leerdoel(en):

1. _____

2. _____

3. _____

f. Welke werknemersvaardigheden wil ik verder ontwikkelen?

In je paspoort is een lijst met competenties opgenomen waar je uit kunt halen wat voor jou belangrijk is.

Omschrijving werknemersvaardigheden:

1. _____

2. _____

3. _____

Deel 3 | VERSLAG

Tijdens het uitvoeren van je functie en bijbehorende werkzaamheden kun je in je paspoort bijhouden hoe het gaat.

--

--

--

--

--

--

- > Ik ben nieuwsgierig naar wat anderen beweegt en speel hierop in.

9. Feedback

- > Ik sta open voor feedback en doe daar iets mee.
- > Ik beoordeel de feedback; heb ik dit vaker gehoord?
- > Hoe haal ik er mijn voordeel uit.

10. Samenwerken

- > Ik ben bereid met anderen samen te werken.
- > Ik help uit eigen beweging collega's, zonder direct eigen belang.
- > Ik stel het gezamenlijk belang boven het eigen belang.
- > Ik ben in de juiste mate assertief of aanpassingsbereid.
- > Ik ben bereid fouten te erkennen.
- > Ik herken verschillende kwaliteiten in een team en maak hier gebruik van.

Organisatorische vaardigheden

11. zelfmanagement

- > Ik heb inzicht in mijn eigen talent en kan daarnaar handelen.
- > Ik heb inzicht in mijn te ontwikkelen vaardigheden.
- > Ik kan grenzen aangeven in mijn werk en wat ik daar als persoon in kan/wil doen.
- > Ik heb inzicht in mijn sterke en zwakke punten en doe daar iets mee.
- > Ik zet mijn kwaliteiten in om obstakels te overwinnen.

12. plannen en organiseren

- > Ik kan de spullen die ik nodig heb voor mijn werk klaarzetten.
- > Ik weet wat er gaat gebeuren op mijn werkdag.
- > Ik weet wat er van mij verwacht wordt.
- > Ik kan de werkmethoden en/of technieken gebruiken die bij het werk horen.
- > Ik voorzie knelpunten of tegenslagen en bereid mij hier op voor.
- > Ik hou mijn doel voor ogen en bewaak de voortgang.

Computervaardigheden

13. werken met programma's

- > Ik beheers tekstverwerkingsprogramma's als bijvoorbeeld Word.
- > Ik kan emails versturen.
- > Ik benut ICT programma's voor het verkrijgen van informatie.

Technische vaardigheden

14. omgaan met gereedschappen en materialen

- > Ik ga juist om met gereedschap en materialen.
- > Ik weet hoe eigenschappen van materialen op elkaar inwerken.

15. klantgericht zijn

- > Ik ga goed met klanten/gasten om.
- > Ik ben servicegericht.
- > Ik straal enthousiasme uit.
- > Ik weet voor welke organisatie ik werk en kan dat uitdragen naar klanten/gasten van de organisatie.
- > Ik signaleer de wensen en behoeften van klanten/ gasten en reageer hierop.

Subdoelen waar per fase aan gewerkt wordt

Fase	Veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar
0	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> en <i>vinden</i> dat hun trajectbegeleider gastvrijheid, zorg en veiligheid kan bieden; <input type="checkbox"/> Zich open <i>kunnen</i> stellen voor die gastvrijheid, zorg en veiligheid; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> naar het PC te komen om activiteiten te doen – al dan niet samen met hun trajectbegeleider.
1	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat het PC een veilige, gastvrije en zorgzame omgeving is; <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat ze welkom zijn op het PC en bij anderen op het PC terecht kunnen.
2	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat ze in het PC veilig kunnen oefenen met taal en vaardigheden als lerend vrijwilliger; <input type="checkbox"/> Onderdeel <i>willen</i> zijn van het team dat zorg draagt voor de veilige, gastvrije en zorgzame omgeving van het PC (reciprociteit); <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> erop te vertrouwen dat je de veiligheid in het PC ook kan tegenkomen in de rest van de samenleving.
3	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> en <i>vertrouwen erop</i> dat ze de veiligheid binnen het PC ook in de rest van de samenleving kunnen ontvangen; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> langzamerhand de veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar die ze vanuit het PC krijgen meer los te laten.
4	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat ze altijd terecht kunnen bij hun begeleiders tijdens opleiding, stage of werk; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> eventuele problemen in de werksituatie op eigen initiatief aan te kaarten.

Fase	Grip op de thuissituatie
0	<input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het fijn is om grip te hebben op de thuissituatie; <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> wie hen kunnen helpen om grip te krijgen op de thuissituatie (sociale kaart in de desbetreffende gemeente); <input type="checkbox"/> Een afspraak <i>kunnen</i> maken met een organisatie die kan helpen om grip te krijgen op de thuissituatie – al dan niet ondersteund door de trajectbegeleider; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> aangeboden ondersteuning ook te accepteren.
1	<i>Zie ook fase 0</i> <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat je op het PC deel kunt nemen aan informatiebijeenkomsten; <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om die informatiebijeenkomsten te bezoeken; <input type="checkbox"/> Informatie die je opdoet ook toe <i>kunnen</i> passen in het dagelijks leven; <input type="checkbox"/> Indien nodig hier de hulp van de trajectbegeleider bij in <i>durven</i> schakelen.
2	<input type="checkbox"/> Krijgen nieuw <i>inzicht</i> in de huidige en gewenste thuissituatie; <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat ze zelf invloed kunnen uitoefenen op hun thuissituatie.
3	<i>Zie ook fase 2</i> <input type="checkbox"/> <i>Kunnen</i> steeds meer zelfstandig de weg vinden, keuzes maken, hulp vragen (evt. bij het PC) en actie ondernemen.
4	<i>Zie ook fase 3</i> <input type="checkbox"/> De thuissituatie zodanig los <i>kunnen</i> en <i>durven</i> laten dat ze hun verantwoordelijkheden in de thuissituatie kunnen combineren met hun verantwoordelijkheden buitenshuis.

Fase	Zicht op de eigen mogelijkheden
0	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> wat ze kunnen, willen en leuk vinden; <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het goed is om met hun eigen ontwikkeling bezig te zijn.
1	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> wat hun talenten en mogelijkheden zijn. <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> welke activiteiten er zijn op het PC (of eventueel daarbuiten) om hun talenten en mogelijkheden te ontwikkelen; <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het goed is om hun talenten en mogelijkheden verder te ontwikkelen d.m.v. deze activiteiten; <input type="checkbox"/> In de thuissituatie/-omgeving <i>durven</i> te praten over hun wens om deel te nemen aan activiteiten t.b.v. hun eigen ontwikkeling.
2	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> welke vaardigheden en talenten nodig zijn voor het gewenste beroepsbeeld; <input type="checkbox"/> <i>Toetsen</i> of ze die vaardigheden en talenten zelf ook bezitten of kunnen ontwikkelen; <input type="checkbox"/> Hun beroepsbeeld bij <i>kunnen</i> stellen als dat nodig is; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> hun vaardigheden en talenten ook in te zetten buiten de veilige omgeving van het PC.
3	<input type="checkbox"/> <i>Ervaren</i> welke vaardigheden en talenten nodig zijn voor het gewenste beroepsbeeld; <input type="checkbox"/> <i>Toetsen</i> of een beroepsbeeld realistisch en passend is (bijv. vaardigheden en wensen) en waar nodig bijstellen; <input type="checkbox"/> <i>Kunnen</i> een plan maken hoe ze het gewenste beroep kunnen bereiken; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> hun vaardigheden en talenten ook in te zetten buiten de vrijwilligerswerkplek.
4	<i>Zie ook fase 3</i> <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> de mogelijkheden qua opleiding en werk en hun eigen talenten en vaardigheden in te zetten; <input type="checkbox"/> Hun talenten en vaardigheden <i>kunnen en durven</i> verwoorden en presenteren.

Fase	Deelnemers beheersen en benutten de Nederlandse taal
0	<input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om de Nederlandse taal te leren; <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat er (eventueel ook thuis) mogelijkheden zijn om de taal te leren; <input type="checkbox"/> Praktisch <i>in staat zijn</i> om Nederlandse les te volgen; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> het Nederlands dat ze al kennen ook te gebruiken.
1	<input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om de Nederlandse taal te leren; <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat er op het PiëzoCentrum (of elders) mogelijkheden zijn om de taal te leren; <input type="checkbox"/> Basiskennis <i>opdoen</i> van de Nederlandse taal; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> Nederlands te spreken, ook buiten het PiëzoCentrum.
2	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat taal belangrijk is om deel te nemen aan de samenleving (bijv. in vrijwilligerswerk, werk of opleiding); <input type="checkbox"/> <i>Verbeteren</i> hun Nederlandse taal door het toe te passen tijdens het lerend vrijwilligerswerk; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> het Nederlands dat ze spreken ook te benutten bij vrijwilligerswerk buiten het PiëzoCentrum.
3	<input type="checkbox"/> <i>Verbeteren</i> hun Nederlandse taal doordat ze werkgerelateerd Nederlands toepassen; <input type="checkbox"/> <i>Leren</i> vakjargon dat bij hun beroepsrichting past; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> erop te vertrouwen dat ze zich kunnen redden met het spreken én verstaan van het Nederlands.
4	<i>Zie fase 2 en 3</i>

Fase	Deelnemers hebben een sterk en gevarieerd sociaal netwerk
0	<input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om een sociaal netwerk te hebben; <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat ze op het PiëzoCentrum andere mensen kunnen ontmoeten; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> contacten te leggen met de mensen om zich heen.
1	<input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om een sociaal netwerk te hebben; <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat ze terecht kunnen bij de mensen die ze op het PiëzoCentrum ontmoeten (bijv. voor een leuk gesprek, een luisterend oor, advies of hulp); <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> de mensen die ze hebben ontmoet op het PiëzoCentrum hier ook voor aan te spreken; <input type="checkbox"/> Basale sociale vaardigheden <i>opdoen</i>
2	<input type="checkbox"/> <i>Inzicht hebben</i> in hun netwerk: wie in het netwerk kun je waarvoor inschakelen? <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om een gevarieerd(er) netwerk te hebben; <input type="checkbox"/> Sociale vaardigheden <i>hebben</i> om verschillende contacten te leggen en bestaande relaties te onderhouden; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> nieuwe mensen te ontmoeten die in eerste instantie niet tot hun netwerk behoren.
3	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> hoe je je netwerk ook professioneel in kunt zetten; <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om een <i>eigen</i> professioneel netwerk te hebben; <input type="checkbox"/> Sociale vaardigheden <i>hebben</i> om een professioneel netwerk te krijgen, op te bouwen en in te zetten; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> het netwerk ook professioneel in te zetten, om bijvoorbeeld aan een werk- of stageplek te komen.
4	<i>Zie fase 3</i>

Fase	Deelnemers hebben werkervaring en werknemersvaardigheden opgedaan
0	<input type="checkbox"/> <i>Kennis maken</i> met de (sociale) omgangsvormen in Nederland
1	<input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat het belangrijk is om hun afspraken na te komen (bijv. op tijd komen, afbellen als je niet kunt komen); <input type="checkbox"/> (Praktische) vaardigheden <i>opdoen</i> die nuttig kunnen zijn in het werkzame leven (werknemersvaardigheden); <input type="checkbox"/> <i>Vinden</i> dat het belangrijk is om (meer) werknemersvaardigheden en werkervaring op te doen; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> meer werknemersvaardigheden en werkervaring op te doen als lerend vrijwilliger in fase 2.
2	<input type="checkbox"/> <i>Weten en vinden</i> dat het belangrijk is om tijdens het vrijwilligerswerk binnen het PiëzoCentrum werkervaring en werknemersvaardigheden op te doen; <input type="checkbox"/> <i>Oefenen</i> met werknemersvaardigheden, zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentatievaardigheden ○ Verantwoordelijkheid nemen ○ Organisatorische vaardigheden ○ Computervaardigheden ○ Samenwerken ○ Communicatieve vaardigheden ○ Assertiviteit <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> hun opgedane vaardigheden in te zetten bij een andere organisatie.
3	<input type="checkbox"/> <i>Weten en vinden</i> dat de werknemersvaardigheden en werkervaring die ze opdoen of al bezitten belangrijk is voor hun verdere zoektocht naar opleiding/werk; <input type="checkbox"/> <i>Kunnen</i> reflecteren op de werknemersvaardigheden die ze inzetten; <input type="checkbox"/> Om <i>kunnen</i> gaan met de feedback die ze krijgen op hun vrijwilligerswerk; <input type="checkbox"/> <i>Durven</i> naar een bedrijf, stageplek of opleiding te stappen met hun opgedane werknemersvaardigheden en werkervaring.
4	<i>Zie ook fase 3</i> <input type="checkbox"/> <i>Weten</i> dat je werkervaring en/of een opleiding nodig hebt om een baan te vinden;

- Vinden* dat je daarmee ook de verantwoordelijkheid hebt om de opleiding af te ronden en/of werkervaring op te doen.
- Kunnen en durven* opgedane werknemersvaardigheden in te zetten in een vervolgopleiding en/of betaald werk.