

Het vergroten van de motivatie voor deelnemers van re-integratie

Een onderzoek naar het vergroten van de motivatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Afstudeeronderzoek voor Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

Opgesteld door Djenna Meinema en Juulke Waijer



Hanzehogeschool Groningen
University of Applied Sciences

Het vergroten van de motivatie voor deelnemers van re-integratie

Auteurs: Juulke Waijer & Djenna Meinema
Studentnummers: 404453 & 385081
Datum: 29-06-2023

Bachelor Social Work
Voltijd
Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
Eindopdracht + SSVB22EO

Opdracht gevende organisatie: Pauropus
Begeleider vanuit organisatie: Albert-Jan Hoeksema
Begeleidende docenten: Nick de Jong
Marika Curganov
Iris Holman

Aantal woorden inhoudelijke deel: 6982

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de eindopdracht voor de bacheloropleiding Social Work voltijd aan de Hanzehogeschool Groningen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het tweede semester van jaargang 2022

/2023. Dit onderzoek is binnen de organisatie Pauropus uitgevoerd. Graag bedanken wij Albert-Jan Hoeksema voor ondersteuning en begeleiding van dit onderzoek.

Managementsamenvatting

Dit onderzoek richt zich op Pauropus, een organisatie die wegens een verandering van doelgroep een verandering van aanpak vraagt. Het bedrijf heeft de veronderstelling dat specifieke vaardigheden en kennis nodig zijn om de deelnemers van het re-integratietraject succesvol te motiveren in hun re-integratietraject, zodat ze gemotiveerd kunnen werken aan het behalen van hun doelen en uiteindelijk kunnen doorstromen naar regulier werk. Met als doel het vergroten van de motivatie van de deelnemers en het verbeteren van de kwaliteit van het re-integratietraject, biedt dit advies handvatten aan Pauropus. Het onderzoek bestaat uit een combinatie van veldoriëntatie, literatuurstudie en interviews met professionals en deelnemers binnen en buiten de organisatie.

Uit het onderzoek zijn de volgende uitkomsten naar voren gekomen:

1. Het gebrek aan motivatie bij de doelgroep blijkt een belangrijk obstakel te zijn binnen het re-integratietraject.
2. De deelnemers zijn zich vaak niet bewust van de (sociaal-emotionele) voordelen van betaald werk.
3. Er is een behoefte aan specifieke vaardigheden en kennis bij de begeleiders van Pauropus om de motivatie van de deelnemers effectief te vergroten.

De bevindingen tonen aan dat het gebrek aan motivatie een belangrijk obstakel is bij de re-integratie van de doelgroep. Het is essentieel dat Pauropus beschikt over specifieke vaardigheden en kennis om de deelnemers effectief te motiveren in hun traject. Daarnaast blijkt uit de literatuur dat beeldvorming en het creëren van een motiverende omgeving cruciaal zijn bij het bevorderen van motivatie en het bereiken van doelen.

Op basis van deze bevindingen worden in dit advies concrete aanbevelingen gedaan. Ten eerste wordt voorgesteld om een workshop te ontwikkelen die gericht is op het vergroten van de motivatie van de deelnemers. Deze workshop dient technieken, strategieën en informatie te bevatten die de deelnemers helpen bij het identificeren van hun persoonlijke drijfveren en het ontwikkelen van een positieve mindset. Ten tweede wordt aanbevolen om een motiverende omgeving te creëren, waarbij communicatie en betrokkenheid van zowel de deelnemers als het personeel centraal staan. Ten slotte wordt het belang van monitoring, evaluatie en continue verbetering benadrukt om de effectiviteit van de aanpak te waarborgen.

Deze aanbevelingen bieden Pauropus de mogelijkheid om de motivatie van de deelnemers effectief te vergroten en de kwaliteit van het re-integratietraject te verbeteren. Een succesvolle implementatie van de voorgestelde workshop en het creëren van een motiverende omgeving zijn essentiële stappen in het bevorderen van de motivatie van de doelgroep, waardoor de kans op een succesvolle re-integratie en een positieve uitkomst op de arbeidsmarkt wordt vergroot.

Inhoud

Inleiding.....	7
Hoofdstuk 1 - Beschrijving van het advies	8
1.1 Het product	8
1.2 Voor wie?	8
1.3 Implementeren	8
1.4 Wat de workshop biedt	9
1.5 Volgende stappen	9
Hoofdstuk 2 - Aanleiding en doelstelling.....	11
2.1 Context	11
2.2 Aanleiding.....	11
2.3 Onderzoeksvraag	12
2.4 Probleemanalyse	12
2.4.1 Participatiewet.....	12
2.4.2 Social Determination Theory	12
2.4.3 Werkwijze	13
2.4.4 Gebrek aan motivatie.....	13
2.4.5 Interventies in het verleden.....	14
2.5 Doelstelling	14
Hoofdstuk 3 – aanpak en inhoud	15
3.1 Oriëntatie.....	15
3.1.1 IJzersterk	15
3.1.2 Respondenten.....	15
3.1.3 Contextual interviewing	16
3.1.4. Belangrijkste uitkomsten	16
3.1.5 Literatuurverkenning	17
3.1.6 Problematiek in bredere context	17
3.1.7 WerkPro	17
3.1.8 Belangrijkste uitkomsten	17
3.2 Data-analyse	17
3.2.1 Affinity map	18
3.2.2 De design challenge	18
3.2.3 Ontwerpeisen	20
3.3 Ontwerpen	20
3.3.1 Prototypes.....	20
3.3.2 Decision matrix	20
3.3.3 Uitkomsten.....	22
3.3.4 Verantwoording van de samengestelde workshopinhoud	22
3.4 Succesvolle levering: De Slotfase.....	22

3.4.1 Testronde	22
3.4.2 Evaluatieronde	22
3.4.3 To do: Investigative rehearsel.....	23
3.4.4 Implementatie: Normalization process theory	23
Hoofdstuk 4 Aanbevelingen	24
4.1 Evalueren met de doelgroep.....	24
4.2 Zet workshops standaard in de agenda.....	24
4.3 Werk op visuele wijze.....	24
4.4 Financiering	24
Literatuurlijst.....	25
Bijlagen	27
Bijlage 1 Interview professional/oprichter IJzersterk & Pauropus	27
Bijlage 2 Interview Social Caseworker	28
Bijlage 3 Interview Deelnemer IJzersterk	30
Bijlage 4 Interview social caseworker	31
Bijlage 5 Interview WerkPro.....	33
Bijlage 6 Affinity map.....	34
Bijlage 8 Customer journey map.....	36
Bijlage 9 CIMO-analyse	37
Bijlage 10 Interview social caseworker	38
Bijlage 11 Prototypes	40
Bijlage 12 Individueel ingevulde Decision Matrix + notities & verantwoording criteria.....	43
Bijlage 13 Literatuuronderzoek naar laaggeletterdheid	46
Bijlage 14 Interview psychotherapeut/facilitator workshop	48
Bijlage 15 Interview WerkPro	50
Bijlage 16 test/evaluatieronde doelgroep	50
Bijlage 17 Normalization process theory	54

INLEIDING

Arbeidsre-integratie organisaties spelen een cruciale rol in het ondersteunen van mensen die door verschillende omstandigheden langdurig buiten betaalde arbeid zijn gevallen. Deze organisaties begeleiden en ondersteunen deze mensen met als doel ze te laten terugkeren naar de arbeidsmarkt. Het succes van deze trajecten hangt echter voor een belangrijk deel af van de motivatie van de deelnemers. Het is belangrijk dat ze willen veranderen en willen streven naar een nieuwe start.

In dit advies onderzoeken we hoe de motivatie van deelnemers binnen Pauropus kan worden verhoogd. Dit is van groot belang omdat een gebrek aan motivatie een van de grootste obstakels kan zijn voor het behalen van een succesvolle arbeidsre-integratie. Het verhogen van de motivatie kan bijdragen aan het vergroten van de effectiviteit van het traject en het verbeteren van de kwaliteit van leven van de deelnemers.

HOOFDSTUK 1 - BESCHRIJVING VAN HET ADVIES

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat het advies inhoudt. Er wordt beschreven voor wie het bedoeld is en hoe het ingezet dient te worden. Daarnaast wordt er beschreven welke kansen het advies biedt voor zowel de doelgroep als de organisatie. Hierdoor krijgt u een beter beeld van de mogelijkheden en uitdagingen die het advies met zich meebrengt.

1.1 Het product

Het product wordt fysiek aangeboden als een interactieve workshop. Het doel van de workshop is om deelnemers kennis, vaardigheden en inzichten te bieden die relevant zijn voor hun traject richting regulier werk. Het is belangrijk om te benadrukken dat deze keuze voor een workshop specifiek is gemaakt om rekening te houden met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Door middel van verschillende oefeningen en opdrachten kunnen deelnemers ervaren hoe werk een positieve invloed kan hebben op hun sociale en emotionele welzijn. De inhoud van de workshop bevat de volgende onderdelen:

- Interactieve oefeningen waarmee deelnemers kunnen ontdekken hoe werk kan bijdragen aan hun welzijn, zoals het opstellen van persoonlijke doelen, kwaliteiten, valkuilen en hun ideale werksituatie.
- Met elkaar in gesprek gaan door middel van het eens of oneens zijn met stellingen.
- Opdrachten en onderwerpen behandelen die gericht zijn op het vergroten van sociale vaardigheden.

1.2 Voor wie?

De ontwikkelde workshop is voor de doelgroep van de arbeidsre-integratie organisatie Pauropus. Het ontwikkelde product is specifiek bedoeld voor mensen die een achterstand hebben tot de reguliere arbeidsmarkt en moeite hebben om betaald werk te vinden. Hierbij kan worden gedacht aan mensen met een beperking, langdurig werklozen, migranten en ex-gedetineerden. Het is belangrijk dat professionals bij het aanbieden van de workshop rekening houden met laaggeletterdheid en dat de informatie zo visueel mogelijk wordt overgebracht (bijlage 4). De doelgroep heeft er baat bij ondersteunt te worden bij het vinden van werk en gemotiveerd te worden om hun vaardigheden te ontwikkelen en benutten, met als doel om ze te empoweren, te betrekken in de samenleving en ze te helpen hun zelfredzaamheid te vergroten.

1.3 Implementeren

Het product wordt ingezet als een aanvullende ondersteuning voor de doelgroep. Om de kwaliteit van de workshop te waarborgen, is het aan te raden om de workshop regelmatig te evalueren op basis van de gekregen feedback van deelnemers. Op deze manier blijft het aansluiten bij de behoeften van de doelgroep. Een belangrijk gegeven is dat de workshop in het verleden met succes is gegeven aan de deelnemers. Er is vraag naar een aanpassing om de focus meer te leggen op re-integratie. Dit is gedaan door de thema's in de workshop aan te passen door regelmatig een link te maken naar het vinden van werk/kwaliteiten/passie. Door middel van een interview met de facilitator van deze vorige workshop (bijlage 14) hebben we de workshop kunnen aanpassen tot het

eerste prototype dat later getest, geëvalueerd en bijgesteld is om te voldoen aan de behoeften van de doelgroep. Pauropus heeft de financiële ruimte om een facilitator/professional in te schakelen; dit is dus een mogelijkheid.

De workshop die tot zover is ontworpen bestaat uit vier thema's die verspreid over vier workshops behandeld worden. In elke workshop komt een aspect van de voordelen van betaald werk voor. Regelmatig gestimuleerd worden door middel van herhaling kan in het voordeel van deelnemers werken. Zonder herhaling kan de opgedane kennis vervagen terwijl het wel herhalen kan bijdragen aan het vergroten van de competentie van de doelgroep (Heuvel, 2016).

De 7 ondervraagde deelnemers (bijlage 16) gaven in de test/evaluatie aan dat een workshop niet langer moet duren dan tweemaal 1,5 uur (met pauze ertussen). Zo wordt er rekening gehouden met de spanningsboog van de doelgroep en wordt voorkomen dat deelnemers overweldigd raken door te veel informatie op één dag.

Tijdens de pauze zal een hapje met wat te drinken worden aangeboden. Dit maakt het aantrekkelijker om bij de workshop aanwezig te zijn en daarbij draagt het bij aan een ontspannen sfeer. De professional dient de kernwaarde betrouwbaarheid en integriteit in acht te nemen bij het geven van de workshop. De beroepscode sociaal werk (2021) stelt dat de professional integer, transparant en betrouwbaar handelt met respect voor vertrouwelijkheid, privacy en veiligheid. Gedurende de workshop dient de professional dit te bieden aan de deelnemers door gezamenlijk afspraken te maken over privacy en respect. Hierdoor zorgt de professional voor een veilige en vertrouwde sfeer tijdens de workshop.

1.4 Wat de workshop biedt

De workshop biedt verschillende kansen voor de doelgroep. Het kan sociale vaardigheden bevorderen en bewustzijn creëren over de voordelen van betaald werk, zoals een hogere mate van financiële onafhankelijkheid en persoonlijke ontwikkeling. De interactieve oefeningen in de workshop dragen bij aan de zelfredzaamheid van de deelnemers door hen actief te betrekken bij het leerproces en hen de mogelijkheid te geven om hun eigen oplossingen, kwaliteiten en strategieën te ontdekken. Dit verhoogt hun gevoel van zelfvertrouwen en autonomie, waardoor ze beter in staat zijn om zelfstandig beslissingen te nemen en stappen te zetten richting hun doelen op het gebied van werk. Daarnaast wordt door het aanbieden van de workshop de kernwaarde van respect voor menselijke waardigheid en autonomie uit de Beroepscode sociaal werk (2021) gewaarborgd. Hierbij bevorderen professionals dat mensen relaties kunnen aangaan met anderen wat wijst op de sociale voordelen van werk.

De workshop zal bijdragen aan een grotere mate van verbondenheid en competentie. De workshop biedt deelnemers de mogelijkheid om van en met elkaar te leren. Dit is essentieel; deelnemers leren samen en versterken sociale banden, maken nieuwe connecties en voelen zich meer verbonden.

1.5 Volgende stappen

Op dit moment is het inhoudelijke gedeelte van de workshop grotendeels afgerond. Het eindproduct bestaat uit een uitgewerkt draaiboek met thema's, methodes, onderwerpen en een aantal opdrachten dat als basis dient voor de workshop. Het product kan gezien

worden als een effectieve opzet. Echter, om de workshop daadwerkelijk aan te bieden, is het noodzakelijk dat Pauropus een geschikte facilitator inhuurt. Er kan contact worden opgenomen met de voorafgaande facilitator met wie we in contact zijn geweest. Het inhuren van een ervaren/gecertificeerde professional is van groot belang om de kwaliteit van de workshop te waarborgen.

HOOFDSTUK 2 - AANLEIDING EN DOELSTELLING

Dit hoofdstuk begint met de context, aanleiding en de onderzoeksvraag. Vervolgens wordt de probleemanalyse uiteengezet, waaruit de doelstelling voortvloeit.

2.1 Context

Pauropus is een re-integratie organisatie dat werkervaringsplaatsen en activeringstrajecten aanbiedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een kenmerk van de doelgroep is laaggeletterdheid. Iemand die laaggeletterd is kan moeite hebben met onder andere de basisvaardigheden luisteren, spreken, lezen en schrijven. Het tekort hebben aan deze vaardigheden verminderd de kans op een reguliere baan (Reniers, 2014). Pauropus is een kleine organisatie die wordt geleid door de oprichter en de social caseworker. Daarnaast zijn er een aantal werkmeesters in dienst die deelnemers begeleiden bij werkzaamheden. Pauropus is ingebed in het sociaal domein doordat het zich richt op de re-integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit draagt bij aan het verminderen van sociaal isolement en bevordert de zelfredzaamheid en participatie van deze mensen in de maatschappij. Bedrijven kunnen Pauropus inhuren voor een opdracht, waarbij de deelnemers onder begeleiding aan de slag gaan in een klein team. Deze opdrachten kunnen variëren van schilderwerkzaamheden, onderhoud van tuinen en schoonmaakwerk tot inpakwerk (*Pauropus werkt voor jou*, 2020).

Het hebben van werk is van groot belang, omdat mensen zonder werk tot wel drie keer zoveel kans hebben op psychische klachten. Bijna één derde van de mensen zonder werk ontvangt dan ook psychische zorg (Weel, 2017).

2.2 Aanleiding

In Nederland proberen jaarlijks 2 miljoen mensen te re-integreren in betaalde arbeid. De kans van een geslaagde arbeidsre-integratie is afhankelijk van meerdere factoren, waaronder het maatwerk van het re-integratietraject, maar ook de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden (De Rijk, 2018).

Door het vele aanbod aan werk is de doelgroep van Pauropus veranderd. Een professional binnen Pauropus (bijlage 2) legt uit dat de mensen die geen werk kunnen vinden, ondanks de grote vraag naar werknemers binnen de arbeidsmarkt, vaak minder bekwaam zijn. Dit vraagt om een andere aanpak van re-integratiebedrijven om deze groep te ondersteunen bij het vinden van werk. De huidige doelgroep vertoont veel weerstand en dat heeft niet alleen invloed op de kwaliteit van het traject, maar ook op de kans op een succesvolle re-integratie, wat gevolgen kan hebben op financieel, sociaal en emotioneel gebied voor de doelgroep.

Door dit onderzoek te richten op het bevorderen van het professioneel handelen wordt bijgedragen aan de beroepswaarde over het stimuleren en bevorderen van het recht te participeren in de samenleving. Naast het bijdragen aan de beroepswaarden wordt er ook recht gedaan aan de definitie van sociaal werk. Wanneer de kans op re-integratie voor de doelgroep wordt verhoogd, bevordert de sociaal werker de zelfstandigheid. In deze definitie staat namelijk beschreven dat de sociaal werker de zelfstandigheid van mensen bevordert (Steenmeijer, 2021).

Het belang van arbeidsintegratie en participeren is het hebben van een actieve rol in de maatschappij. Dit kan bijdragen aan een gevoel van verbondenheid en sociale cohesie, en kan mensen helpen om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en hun kennis te vergroten. Daarnaast kan participatie leiden tot een betere gezondheid en welzijn, doordat het mensen in staat stelt om een gevoel van doel en zingeving te ervaren (loketgezondleven.nl, z.d.).

2.3 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is ontstaan in samenspraak met de professionals binnen Pauropus. De informatie verkregen uit interviews en literatuuronderzoek zijn de bouwstenen voor het vaststellen van het probleem. De onderzoeksvraag luidt: *'Wat is de meest effectieve aanpak voor het vergroten van de motivatie van deelnemers bij Pauropus en hoe kan deze aanpak worden geïmplementeerd om de kwaliteit van het traject te verbeteren?'* Twee belangrijke deelvragen die helpen de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn: *'Welke factoren hebben invloed op de motivatie van de doelgroep?'* En *'Welke interventies en technieken zijn elders effectief gebleken in het vergroten van de motivatie van cliënten bij arbeidsre-integratie organisaties?'*

2.4 Probleemanalyse

In de probleemanalyse benadrukken we de urgentie van het vraagstuk door de wetgeving in Nederland te belichten. We beschrijven ook de huidige werkwijze, identificeren ontbrekende elementen en onderzoeken individuele factoren die de motivatie van de deelnemer kunnen beïnvloeden.

2.4.1 Participatiewet

De invoering van de Participatiewet in 2015 bracht aanzienlijke veranderingen met zich mee: sindsdien hebben alleen jonge mensen met een beperking die niet kunnen werken nog recht op Wajong. Daarnaast hebben alle bijstandsgerechtigden gelijke verplichtingen met betrekking tot arbeid om verlaging van hun bijstandsuitkering te voorkomen (Rijksoverheid, z.d.).

De Participatiewet brengt een aantal verplichtingen met zich mee die verbonden zijn aan het recht op een uitkering, zoals het vinden en aanvaarden van werk, het beschikken over basiskennis van de Nederlandse taal en de tegenprestatie. De tegenprestatie houdt in dat de gemeente mensen met een uitkering kan vragen om onbeloonde maatschappelijke werkzaamheden te verrichten. Indien mensen zich niet houden aan deze verplichten kan de uitkering worden gekort (Echtelt, et al, 2019).

Pauropus ervaart dat deze wet op dit moment alleen werkt voor de bovenste laag van de doelgroep, namelijk de burgers die wel willen werken en dit ook kunnen. Voor de doelgroep van Pauropus is deze wet minder effectief. Want hoe ga je mensen die niet willen werken motiveren? Er ontbreekt een stuk intrinsieke motivatie binnen de doelgroep voor het re-integreren in de reguliere arbeidsmarkt (bijlage 1).

2.4.2 Social Determination Theory

De Social Determination Theory van Deci en Ryan (2017) beschrijft verschillende vormen van motivatie voor werkzoekenden. Volgens deze theorie hebben mensen drie basisbehoeften - autonomie, competentie en verbondenheid - nodig om intrinsiek gemotiveerd te zijn. Autonomie komt in het geding wanneer de gemeente van de doelgroep eist dat ze gaan werken. Het wordt beperkt doordat het individu beperkte keuzes heeft en moet voldoen aan de eisen van werkgever. Dat kan leiden tot het

gevoel van verlies van controle over het eigen leven.

Ook competentie kan onder druk komen te staan als het individu niet over de juiste vaardigheden beschikt voor het gewenste werk, wat leidt tot onzekerheid en gevoelens van onbekwaamheid. Verbondenheid wordt bedreigd wanneer iemand zich niet meer verbonden voelt met zijn omgeving, wat kan leiden tot isolement en het niet zien van de positieve impact die ze kunnen hebben door goed werk te verrichten.

2.4.3 Werkwijze

Deelnemers worden door de gemeente aangemeld voor een re-integratietraject van 18 maanden. Na de aanmelding vindt er een intakegesprek plaats met de deelnemer, de social caseworker van Pauropus (bijlage 2) en een consultant van de gemeente. Tijdens dit intakegesprek is het belangrijk om de problematieken te achterhalen, zodat kan worden bepaald wat er nodig is voor de deelnemer om te participeren aan de reguliere arbeidsmarkt. Pauropus biedt maatwerk en past begeleiding aan op de individuele behoeften en problematiek.

De doelgroep van Pauropus is door de grote werkgelegenheid in Nederland veranderd (bijlage 2): iedereen die wil werken, kan in principe werk vinden. De overgebleven groep bestaat voornamelijk uit mensen die niet kunnen of willen werken, en dit vormt nu de doelgroep van Pauropus. Gezien deze verandering in de doelgroep is het van urgent belang om een passende werkwijze te onderzoeken en anticiperen. Dit is relevant voor het waarborgen van de beroepswaarde "vakbekwaamheid" van de sociaalwerker, waarbij het uitoefenen van het beroep gebaseerd moet zijn op deskundige en actuele kennis en inzichten (Steenmeijer, J., 2021).

2.4.4 Gebrek aan motivatie

Vertrouwen hebben in eigen kunnen en een sterke motivatie zijn cruciale factoren voor succes bij het vinden van een baan bij werkloosheid of bij re-integratie (AllesoverHR.nl, 2018). Hierom kan een groot deel van niet geslaagde re-integratietrajecten gelinkt worden aan een gebrek aan motivatie. Dit heeft als gevolg dat ze moeilijk aan de slag komen op de arbeidsmarkt en het risico lopen om in een uitkeringssituatie te blijven zitten. Dat kan leiden tot langdurige werkloosheid en sociale uitsluiting, met als gevolg een groter risico op symptomen van depressie en angst en een lagere zelfwaarde en levenstevredenheid dan bij werkenden (Vanbelle et al., 2014).

De geïnterviewde (bijlage 4) merkt tijdens het intakegesprek al een gebrek aan motivatie bij de deelnemers, die verschillende redenen geven waarom ze niet kunnen werken, zoals lichamelijke klachten. Als lichamelijke klachten worden onderzocht en blijkt dat de deelnemer kan werken, hebben ze de plicht om dit te doen. De doelgroep vertoont vaak een boze en ongemotiveerde houding, wat zich uit in verzet tegen het traject, te laat komen en soms zelfs helemaal niet opdagen. Deze houding kan te maken hebben met de verplichting van de gemeente om te werken, waarbij het niet voldoen aan deze verplichting gevolgen heeft voor de uitkering. Als de deelnemer echt niet wil werken, eindigt het traject bij Pauropus en beslist de gemeente over het stopzetten van de uitkering, waardoor Pauropus de deelnemer uit het oog verliest en het welzijn van de deelnemer kan verslechteren. Om de weerstand van de doelgroep te verminderen en de slagingskans voor re-integratie van deelnemers te vergroten, heeft de organisatie juist dat beetje extra nodig in haar werkwijze. Wat volgens de respondent een waardevolle aanvulling op de werkwijze kan zijn is het nadruk leggen op het belang van betaald werk voor de doelgroep, los van financiële voordelen. De geïnterviewde legt hierbij nadruk op

de sociaal-emotionele voordelen van betaald werk en geeft als voorbeeld dat mensen het fijn vinden om gewaardeerd te worden, wat een grote impact heeft op hun gevoel van eigenwaarde. Het hebben van werk zorgt voor structuur, bevordert het zelfvertrouwen en draagt bij aan een sociaal netwerk. Daarnaast geeft werk inhoud aan het leven (Movisie, z.d.). De professional merkt tijdens haar werk dat degenen die het meest vatbaar zijn voor mentale problemen de mensen zijn die thuiszitten, geen regelmaat hebben en geen sociale contacten onderhouden, waardoor hun gevoel van eigenwaarde afneemt.

2.4.5 Interventies in het verleden

Pauropus organiseerde eerder een workshop voor de deelnemers, gegeven door een externe partij, gericht op het verbeteren van sociale vaardigheden en het bewust worden van eigen kwaliteiten voor (on)betaald werk (bijlage 10). Het doel was het vergroten van het zelfvertrouwen en de motivatie voor het re-integratietraject. Hoewel de workshop positief werd ontvangen door de doelgroep vanwege de mogelijkheid om ervaringen te delen en een gevoel van verbondenheid te ervaren, heeft Pauropus besloten de workshop niet vaker in te zetten omdat het zich voornamelijk richtte op persoonlijke groei en niet genoeg op arbeidsre-integratie.

2.5 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om een effectieve aanpak te ontwikkelen voor het vergroten van de motivatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, zodat zij gemotiveerd deelnemen aan het re-integratietraject van Pauropus. Er wordt een product ontwikkeld dat Pauropus kan inzetten om zo de effectiviteit van het traject te verbeteren en de kans op een geslaagde re-integratie te vergroten.

HOOFDSTUK 3 – AANPAK EN INHOUD

Om te onderzoeken wat de huidige werkwijze oplevert en wat er dient te gebeuren om de doelgroep te prikkelen en motiveren voor het traject, zijn er meerdere stappen ondernomen in het onderzoek. In dit hoofdstuk worden de aanpak en inhoud van deze verschillende stappen beschreven en verantwoord. Dit hoofdstuk is opgebouwd uit meerdere onderzoeksfases waaruit verschillende ideeën voort zijn gekomen. De handvatten uit het boek *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (Van 't Veer et al., 2020) worden gebruikt ter ondersteuning van dit onderzoek.

3.1 Oriëntatie

Bij de eerste fase draait om het grondig verkennen van de organisatie en de probleemstelling. Door gebruik te maken van verscheidene methodes is de huidige werkwijze van de organisatie in kaart gebracht en is een duidelijk beeld ontstaan van de doelgroep. Naast het onderzoeken van de organisatie is er ook (literatuur)onderzoek gedaan naar het probleem bij andere soortgelijke organisaties binnen Nederland.

3.1.1 IJzersterk

Na het interviewen van zowel de oprichter van IJzersterk als Pauropus (bijlage 1), werd het duidelijk dat ons onderzoek zich beter kon richten op Pauropus. Dit komt doordat de doelgroep van Pauropus, met hun specifieke behoeften en uitdagingen, meer relevant is voor de opleiding. In tegenstelling tot IJzersterk, waar werknemers al betaald werk hebben en een succesvolle re-integratie hebben doorgemaakt, sluit Pauropus beter aan bij het vakgebied waarin wij ons willen specialiseren. Dit inzicht heeft een cruciale impact gehad op ons onderzoek, waarbij we bewust hebben gekozen om onze focus te verleggen naar de hulpvraag van Pauropus. We waren overtuigd dat deze verschuiving ons onderzoek de juiste richting zou geven. De opdrachtgever kon zich volledig vinden in onze beslissing en heeft ingestemd met deze koerswijziging.

Na de verschuiving van de focus naar Pauropus, is er grondig onderzoek gedaan binnen de organisatie om te bepalen waar de grootste hulpvraag lag. De eerste (deel)vraag die beantwoord moet worden om verdere stappen te ondernemen, is: *wat is het probleem dat zich voordoet binnen de organisatie?* Daarnaast is het van belang om tijdens de eerste fase de huidige werkwijze te onderzoeken om de probleemstelling beter te kunnen vaststellen.

3.1.2 Respondenten

Het selecteren van respondenten is gebaseerd op *maximal input*, waarbij we respondenten zoeken die veelzijdige en volledige informatie kunnen geven over het onderwerp (Van 't Veer et al., 2020). De opdrachtgever heeft ons in contact gebracht met deelnemers die bereid en in staat zijn om in gesprek te gaan. Hierbij wordt rekening gehouden met de bereidheid van de deelnemer om te praten over het traject. Daarnaast gekozen om in deze eerste fase een interview af te nemen met de social caseworker van Pauropus (bijlage 2). Zij is dagelijks aanwezig en heeft uitgebreide kennis van zowel de doelgroep als de organisatie.

3.1.3 Contextual interviewing

De methode die is ingezet voor het voeren van de interviews is *contextual interviewing*. Bij deze manier van interviewen worden vragen gesteld in de relevante context, in dit geval de werkplek van de deelnemer. Dit kan leiden tot rijkere en meer gedetailleerde inzichten en data. De triggers uit deze vertrouwde omgeving kunnen bijdragen aan de ideeën, ervaringen en herinneringen van de respondent. De doelgroep heeft baat bij deze methode doordat ze in hun vertrouwde omgeving blijven, wat vaak resulteert in een expliciet, eerlijk en levendig gesprek (Van 't Veer et al., 2020).

Het houden van interviews in de relevante context heeft effect gehad op rol van de respondenten; de professional van Pauropus bleef in de rol van sociaal werker en de doelgroep is met ons in gesprek gegaan binnen een voor hen bekende omgeving, namelijk op de werkvloer. Doordat de professional alle informatie binnen handbereik had kon ze ons van volledige en feitelijke informatie voorzien (bijlage 2). We kozen gekozen voor een semigestructureerd interview, waarbij open vragen zijn voorbereid en er ruimte is gelaten voor flexibiliteit wat betreft de volgorde van de vragen. Dit kan helpen om dieper in te gaan op bepaalde onderwerpen en meer inzicht te krijgen in de gedachten en ervaringen van de geïnterviewde, wat waardevolle informatie kan opleveren. Deze vorm van interviewen is toegepast tijdens het oriënteren gezien wij er open in wilden gaan en ruimte wilden laten voor onderwerpen die vooraf nog niet waren voorzien door ons.

Door middel van een interview met een oud-deelnemer van Pauropus, die nu regulier betaald werk heeft, hebben we meer inzicht gekregen in waarom de doelgroep bij Pauropus terechtkomt (bijlage 3). Deze kandidaat was geschikt omdat hij een succesvol traject heeft afgerond en we wilden onderzoeken wat hieraan heeft bijgedragen. Het is belangrijk om ook aandacht te hebben voor succesverhalen omdat ze waardevolle inzichten en inspiratie kunnen bieden. Het succes van het traject is afhankelijk van motivatie en heeft dus te maken met de drie basisbehoeften van de theorie van Deci en Ryan, namelijk competentie, autonomie en verbondenheid. De oud-deelnemer voldeed aan zowel de behoefte aan competentie als verbondenheid. Hij is namelijk bekwaam genoeg voor de werkzaamheden en is ook verbonden met zijn omgeving. Hij had open en goed contact met begeleiding en heeft een sociale omgeving en verantwoordelijkheid voor zijn kinderen. Deze factoren hebben een rol kunnen spelen in het vergroten van zijn motivatie.

Er zijn meerdere interviews gehouden met de social caseworker. Na het eerste gesprek (bijlage 2) is er een vervolgspraak gepland om dieper in te gaan op de problematiek (bijlage 4). We hebben ervoor gekozen om dit in twee interviews te doen zodat we verdiepende vragen konden stellen en ons goed konden voorbereiden. Tijdens het tweede interview hebben we onze kennis over de organisatie, de doelgroep en het traject verbreed. We zijn dieper ingegaan op de werkwijze en de hulpvraag van de doelgroep.

3.1.4. Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste uitkomst van deze drie interviews is dat de richting voor het onderzoek is bepaald. De deelvraag is beantwoord, namelijk dat de grootste vraag ligt bij het vergroten van de motivatie van de doelgroep. Na het vaststellen van het onderwerp

hebben we literatuur geraadpleegd om theorieën over motivatie en de psychische voordelen van werk te onderzoeken.

3.1.5 Literatuurverkenning

In de literatuurverkenning is gezocht naar relevante informatie over methodes over het motiveren van mensen. Om hier meer over te leren hebben we veelal gebruik gemaakt van het boek *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness* (Deci en Ryan, 2017). Als onderdeel van het literatuuronderzoek is de Self-Determination Theory (SDT) relevant voor onderzoek naar motivatie en prestaties van individuen. Het is immer een theorie over menselijke motivatie en persoonlijke ontwikkeling die stelt dat mensen minstens een aantal basisbehoeften hebben voor het behalen van intrinsieke motivatie. Deze basisbehoeften zijn autonomie, competentie en verbondenheid. De behoefte aan autonomie gaat over controle hebben over je eigen leven en je eigen keuzes. De behoefte aan competentie gaat over het gevoel hebben dat je dingen kan bereiken en de behoefte aan verbondenheid gaat over het verboden voelen met anderen en bijvoorbeeld ook het begrijpen dat onze acties een positieve invloed kunnen hebben op anderen (Deci & Ryan, 2017).

3.1.6 Problematiek in bredere context

Om een breder perspectief te krijgen, is er onderzocht in hoeverre motivatie bij een andere re-integratieorganisatie een rol speelt. De bijbehorende deelvraag is als volgt geformuleerd: *"hoe wordt het probleem binnen andere organisaties ervaren en welke maatregelen worden genomen om ermee om te gaan?"*

3.1.7 WerkPro

Voor het verkrijgen van een verbreed perspectief hebben we een jobcoach van re-integratieorganisatie WerkPro geïnterviewd (bijlage 5). WerkPro heeft een vergelijkbare doelgroep in traject als Pauropus.

Door de positieve uitkomst van onze eerste interviews hebben wij opnieuw gekozen voor *contextual interviewing* en hebben het interview in het kantoor van WerkPro gehouden. Voor dit interview zijn open vragen voorbereid omtrent motivatieproblematiek bij WerkPro. Door een nieuwsgierige houding te hebben naar de werkwijze van deze organisatie zijn wij meer te weten gekomen over hoe deze andere partij te werk gaat.

3.1.8 Belangrijkste uitkomsten

Terugkomend op de theorie van Deci & Ryan (2017) kan er een link gelegd worden tussen de werkwijze van Werkpro en de theorie. De professional ervaart bij haar cliënten geen motivatieproblemen. Tijdens dit interview kwamen de pijlers van Deci & Ryan (2017) naar voren, namelijk: de deelnemers krijgen de mogelijkheid zelf keuzes te maken in het traject (autonomie), het belang inzien van contact zoeken met de deelnemer en hierin investeren (verbondenheid) en het onderzoeken van de kwaliteiten van de deelnemers (competentie). Raadpleeg bijlage 5 voor de volledige versie van de belangrijkste uitkomsten.

3.2 Data-analyse

In de tweede fase van het onderzoek wordt bepaald welke informatie relevant is om de richting van het verdere ontwerpproces te bepalen. Door de verzamelde informatie uit

de eerste fase te analyseren en de belangrijkste inzichten te identificeren, kunnen prioriteiten worden gesteld voor de rest van het onderzoek (Van 't Veer et al., 2020).

3.2.1 Affinity map

Door middel van het houden van een affinity map sessie is de meest relevante informatie helder geworden. Een affinity map sessie is een brainstormtechniek die wordt gebruikt om een grote hoeveelheid aan ideeën of data te organiseren en te groeperen (Van 't Veer et al., 2020). De affinity map sessie is gebaseerd op interviews beschreven in de vorige fase. Gekozen is voor deze methode om overzicht te kunnen krijgen en om de belangrijkste thema's te bepalen waar we ons verdere onderzoek op gaan richten. Door de opgedane informatie op post-its te ordenen hebben wij een specifieke onderzoeksrichting kunnen bepalen, namelijk het vergroten van de motivatie van de deelnemers. Dit was mogelijk dankzij het clusteringproces waarbij gerelateerde ideeën werden gegroepeerd, waardoor we inzicht kregen in de belangrijkste thema's en patronen. Raadpleeg bijlage 6 voor de uitgewerkte uitkomst van de affinity map sessie.

3.2.2 De design challenge

De tweede fase resulteert in de formulering van de design challenge, een stelling die duidelijk aangeeft wat er met dit onderzoek bereikt wil worden. Voordat deze stelling geformuleerd kan worden, is het volgens Van 't Veer et al. (2020) noodzakelijk om helderheid te verkrijgen over de inhoudelijke elementen die hierbij betrokken zijn. Dit wordt bereikt door de volgende vragen te beantwoorden:

1. Voor welke doelgroep is het product bestemd?
2. Wat is de behoefte waarvoor een oplossing ontworpen moet worden?
3. Tot welke uitkomst moet dit leiden?

Persona

Op basis van interviews met de doelgroep en professionals van Pauropus is een persona opgesteld (figuur 1). Een persona is een methode waarbij een levendige beschrijving van een persoon wordt gecreëerd om als representatie te dienen voor een grotere groep (Van 't Veer et al., 2020). Wij hebben ervoor gekozen een persona op te

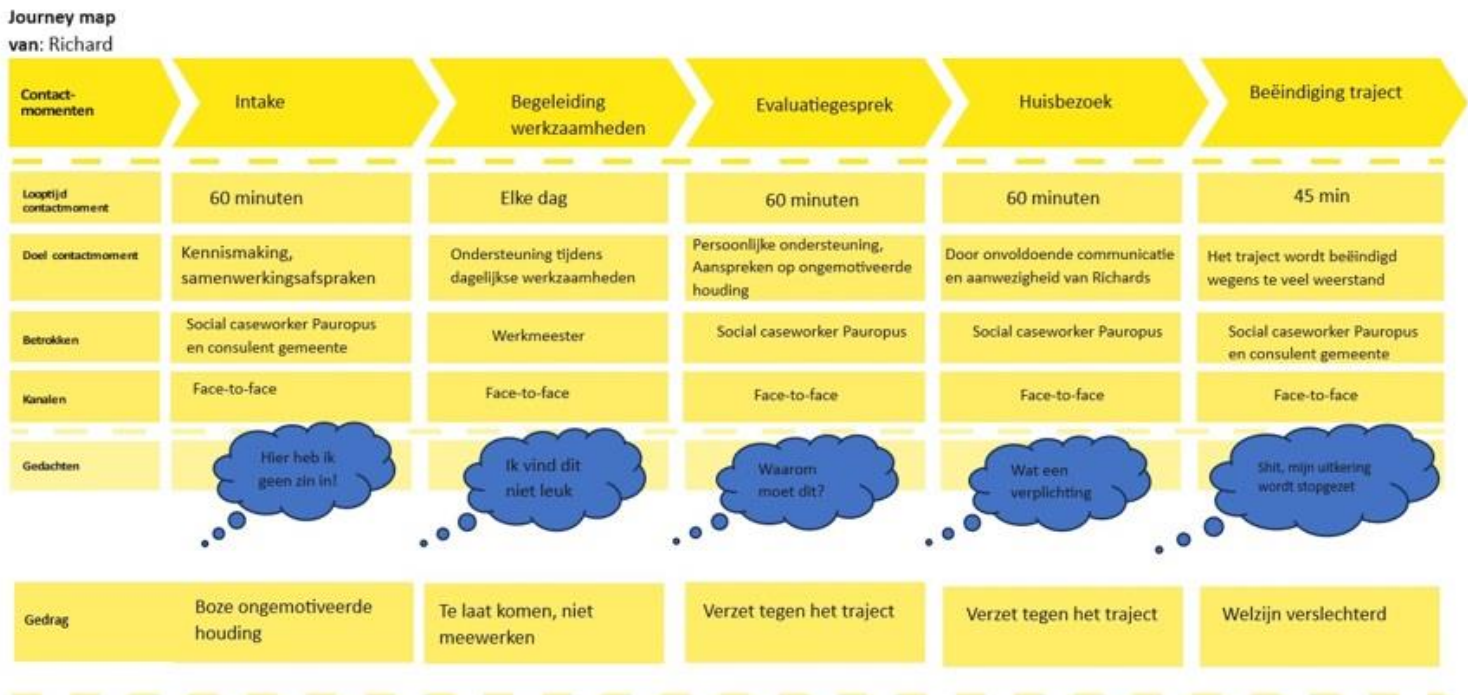


Figuur 1: Persona doelgroep Pauropus

stellen om dit als voorbeeld te gebruiken om in latere fases te controleren of het product goed aansluit. Op deze manier zorgen we ervoor dat we de doelgroep centraal stellen in het ontwerpproces. Hiermee is de eerste vraag beantwoord.

Customer journey map

Door middel van een customer journey map (figuur 2) zijn de ervaringen van de doelgroep tijdens het traject inzichtelijk gemaakt. Een customer journey map is een schematische visualisatie van de ervaringen die een deelnemer van Pauropus kan doormaken gedurende het traject (Van 't Veer et al., 2020). Deze map is gebaseerd op de persona in figuur 1. We hebben voor deze methode gekozen om de invloed van motivatieproblematiek op het traject en de persoonlijke omstandigheden van de deelnemer inzichtelijk te maken. De map laat zien welke gevolgen de weerstand van deelnemers heeft, wat naast de interviews bevestigt dat dit de behoefte is waarvoor een oplossing moet worden ontworpen.



Figuur 2: Customer journey map

CIMO-analyse

Door de kenmerken van de doelgroep, het gewenste doel en de werkzame mechanismen in het CIMO-canvas (bijlage 11) te plaatsen is een samenhangend beeld van de vereisten van het te ontwerpen product ontstaan. Door dit uit te voeren kun je volgens Van 't Veer et al. (2020) bepalen welke verbetering nodig is in de hulpverlening en welke werkzame mechanismen in het product daaraan bijdragen. De keuze voor deze methode is gemaakt om de verkregen informatie terug te brengen naar het doel. Uit de uitkomst van de CIMO-analyse kun je concluderen dat het product zich dient te richten op empowerment. Hiermee is de laatste vraag beantwoord.

De stelling die voortkomt uit de beantwoorde vragen luidt: *'Een gebrek aan motivatie om betaald werk te vinden is een probleem onder de deelnemers van Pauropus, maar door een aanpassing in de werkwijze kan dit probleem worden aangepakt en kunnen meer deelnemers succesvol worden geholpen bij het vinden van werk.'* De opdrachtgever was het eens met de stelling wat ons groen licht gaf om te starten met het ontwerpproces.

3.2.3 Ontwerpeisen

De ontwerpeisen die voortvloeien uit deze fase zijn:

- Het product dient bij te dragen aan het vergroten van de motivatie van de deelnemers voor regulier werk;
- Het product dient aan te sluiten bij de laaggeletterdheid van de doelgroep;
- Het product dient bij te dragen aan de bewustwording van de doelgroep wat betreft de sociaal-emotionele voordelen van betaald werk;
- De drie basisbehoeften van Deci & Ryan (autonomie, competentie en verbondenheid) dienen meegenomen te worden in de ontwikkeling van het product.

3.3 Ontwerpen

In de derde fase van het onderzoek richten wij ons op het ontwerpen van het beroepsproduct. Dit hebben wij gedaan door middel van het opzetten van drie prototypes en deze, samen met de opdrachtgever en twee professionals buiten de organisatie, met behulp van een *decision matrix* te beoordelen op verschillende criteria.

3.3.1 Prototypes

Als onderzoek duo hebben wij drie prototypes ontworpen op *low fidelity* niveau; dit houdt in simpel en schetsmatig. Dit hebben wij op deze manier uitgevoerd om efficiënt te werken en de prototypes open te houden voor verbeteringen en aanpassingen vanuit de opdrachtgever en andere stakeholders. De totstandkoming en de volledige uitwerking van de prototypes zijn te lezen in bijlage 11.

Prototype 1: Digitale leeromgeving '*NextStep*' is een online leerplatform waarin deelnemers zelf punten kunnen samenstellen waarin ze zich willen ontwikkelen.

Prototype 2: Workshop/voorlichting is een interactieve workshop waarbij de doelgroep door middel van oefeningen en onderlinge gesprekken relevante (sociale) vaardigheden voor het vinden van werk kan vergroten.

Prototype 3: De effectieve intake is een aanvulling op de huidige intakeprocedure van Pauropus.

Voordat we in overleg gingen met de opdrachtgever, hebben we drie producten voorbereid. We hebben echter ook ruimte gegeven voor ideeën en aanvullingen van de opdrachtgever. Naast de sessie met de opdrachtgever hebben we de decision matrix voorgelegd aan twee professionals van Werkpro, zodat een bredere groep stakeholders kon meedenken in het ontwerpproces. Zie bijlage 12 voor de ingevulde decision matrixen van zowel de professionals als onszelf.

3.3.2 Decision matrix

De prototypes zijn in een decision matrix gezet, zie figuur 3 voor de gemiddelde score. De decision matrix biedt de mogelijkheid om de verschillende prototypes te beoordelen op relevante criteria (Van 't Veer et al., 2020). Gekozen is voor deze methode om een meer genuanceerde beslissing voor het beroepsproduct te maken in plaats van simpelweg individueel stemmen op één prototype. We hebben ervoor gekozen om de criteria te beoordelen met cijfers van 1 tot 4, waarbij 4 het hoogst is. We hebben bewust gekozen voor het niet geven van een neutrale optie, om de betrokkenen een keuze te laten maken.

Decision Matrix

Beoordeel de criteria van 1 t/m 4, waarbij 4 het hoogst is

Prototypes	Duurzaamheid	Praktische haalbaarheid	Passend bij de doelgroep	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Digitale leeromgeving	3,6	1,8	2	3,2	2,6	2,6
Workshop/voorlichting	2,8	3,4	3,4	2,4	2,8	3,8
Effectieve intake	3,8	4	1,8	3,2	2,2	2,6

Figuur 3: Gemiddelde van de ingevulde decision matrixen

Aan de linkerkant van de kolom staan de prototypes vermeld en bovenaan staan de criteria vermeld waarop de prototypes worden beoordeeld. De verantwoording voor de tot stand gekomen criteria kunt u vinden in bijlage 12.

Een duurzaam product betekent in deze context een product dat voor een langere tijd gebruikt kan worden. Met 'praktische haalbaarheid' wordt de mate waarin het product kan worden geïmplementeerd en gebruikt in de praktijk bedoeld. Door de prototypes te beoordelen op 'passend bij de doelgroep' wordt er rekening gehouden met ontwerpeis: *Het product dient aan te sluiten bij de laaggeletterdheid van de doelgroep*. Volgens de social caseworker (Bijlage 10) kan gebruik van visuele ondersteuning, zoals plaatjes of filmpjes, hierbij helpen. Om deze ontwerpeis te waarborgen is er literatuuronderzoek ingezet, raadpleeg bijlage voor de uitwerking hiervan.

Volgens Stichting Lezen en Schrijven (2021) zijn de volgende elementen van belang voor het communiceren met laaggeletterden:

1. Gebruik eenvoudige taal wat goed te begrijpen is. Het spreken in jargon wordt hierbij afgeraden.
2. Werk met beeld, hierbij zijn foto's effectiever dan tekeningen.
3. Bespreek niet meer dan drie onderwerpen in één keer en zet herhaling in bij belangrijke informatie

Daarnaast stelt Stichting Lezen en Schrijven (2019) dat de volgende elementen van belang zijn voor het behouden van motivatie van laaggeletterden voor het afronden van een training:

- Het inspelen op behoefte van de doelgroep en feedback te gebruiken om het aanbod aan te passen.
- Het opbouwen van een vertrouwensband en een betrokken houding
- Het inzetten van eenvoudige oefeningen om positieve ervaringen op te doen

3.3.3 Uitkomsten

- Uit de totaalscore van de decisionmatrix-sessie blijkt dat de optie 'Workshop' het meest geschikt is. Gemiddeld scoort de workshop een 3,1, met een 2,4 als laagste score op autonomie. Dit geeft aan dat alle criteria gewaarborgd kunnen worden bij de ontwikkeling van het product. In bijlage 12 staan de verzameling aan argumenten beschreven die tijdens het invullen en bespreken van de matrixen naar voren kwamen. Een andere reden om hiervoor te kiezen is dat een soortgelijke workshop in het verleden door de deelnemers als een succes is ervaren. De criteria genoemd in de matrix vormen ontwerpeisen, ontstaan uit deze sessie.

3.3.4 Verantwoording van de samengestelde workshopinhoud

1. De leerthema's in het huidige ontwerp uit de eerdere succesvolle workshop zijn gezien de positieve ervaring overgenomen in de huidige workshop.
2. De oefeningen en opdrachten zijn tot stand gekomen door middel van het implementeren van oplossingsgerichte en motiverende vragen en het in acht nemen van de eerdergenoemde ontwerpeisen.
3. Er is rekening gehouden met laaggeletterdheid door middel van beeldend leren.
4. Bij elk thema worden stellingen gegeven met betrekking op de voordelen van betaald werk.
5. Na het invullen van de workshop is de gehele workshop getest (bijlage 16).
6. Op basis van de feedback is de workshop aangepast tot de huidige versie om te voldoen aan de eisen en behoeften van deelnemers.
7. Er is nu een prototype dat voor een deel af en inzetbaar is. Feedback en evaluaties blijven belangrijk voor het bijstellen.

3.4 Succesvolle levering: De Slotfase

In de laatste fase van het ontwerpproces wordt er bepaald welke ontwerpen veelbelovend genoeg zijn om door te ontwikkelen tot een volmaakt product. Het doel hiervan is het product in de praktijk te implementeren (Van 't Veer et al., 2020). Aan de hand van feedback van de doelgroep is het prototype aangepast.

3.4.1 Testronde

De eerste versie van de workshop is ontstaan uit gesprekken met professionals, de doelgroep en de facilitator die eerder met succes een workshop heeft gegeven bij Pauropus. We hebben deze succesvolle workshop als basis genomen en meer onderwerpen en opdrachten toegevoegd die gericht zijn op re-integratie. We hebben het prototype van de workshop getest om feedback te verzamelen. Door het prototype te evalueren, kunnen we de uiteindelijke versie van de workshop beter afstemmen op de specifieke behoeften en wensen van de deelnemers, waardoor de workshop effectiever en relevanter wordt voor de doelgroep. We hebben de workshop volledig doorgenomen en dezelfde vragen gesteld aan 7 verschillende deelnemers uit de doelgroep. Deze selectieve benadering van het testen was efficiënt, omdat het tijd- en kosteneffectief was in vergelijking met het uitvoeren van de volledige workshop. Zie bijlage 16 voor een gedetailleerde beschrijving van deze test- en evaluatieronde.

3.4.2 Evaluatieronde

De bevindingen en ervaringen van de testronde zijn geëvalueerd met de doelgroep. Hieronder volgt een samenvatting van de punten die aangepast moeten worden. Zie bijlage 16 voor de volledige conclusie:

- Uit de evaluatie met 7 deelnemers blijkt dat 5 bereid zijn om deel te nemen, terwijl 2 twijfelen vanwege praten in groepen; de groepsgrootte moet beperkt blijven tot 8-10 personen.
- Deelnemers willen praten over ervaringen, sollicitatievoorbereiding en sociale vaardigheden.
- De workshop moet korter zijn zonder rollenspellen en voorzien in koffie/thee en eten.

3.4.3 To do: Investigative rehearsal

Na de eerste evaluatieronde wordt geadviseerd dat de organisatie een investigative rehearsal uitvoert om het product verder te testen en te verbeteren. Deze methode is geschikt om een minder tastbaar product, zoals een workshop, te simuleren en beter af te stemmen op de behoeften en wensen van de doelgroep. Het idee van deze investigative rehearsal is om de scène uit de workshop te verkennen en oefenen met professionals, zodat de organisatie inzicht krijgt in de interacties, reacties en resultaten. Dit stelt hen in staat om de workshop verder te verbeteren en optimaliseren. Het is raadzaam om dit rollenspel uit te voeren met 3 tot 5 professionals (Van 't Veer et al., 2020). Het is aan te raden dat de organisatie zelf de investigative rehearsal uitvoert, omdat hun directe betrokkenheid bij het leerproces en de resultaten van groot belang is. Aangezien wij beperkte tijd hebben, is het meest efficiënt als de organisatie deze taak op zich neemt.

3.4.4 Implementatie: Normalization process theory

In de normalization process theory worden vier pijlers beschreven om een innovatie succesvol te implementeren. Door het volgen van deze implementatiewijze kunnen de vier pijlers worden geïntegreerd: coherence, cognitive participation, collective action en reflexive monitoring. Dit draagt bij aan een succesvolle implementatie van de workshop en een betere afstemming op de behoeften van de doelgroep. We hebben gekozen voor deze methode omdat het een effectieve manier is om de implementatie van een interventie te bevorderen. In bijlage 17 wordt de implementatiewijze beschreven op basis van de Normalization Process Theory. Voor een succesvolle implementatie van de workshop is het belangrijk om alle stakeholders op één lijn te brengen over het nut en de meerwaarde ervan. Dit kan worden bereikt door interactieve sessies te organiseren waarin deelnemers dieper ingaan op de inhoud en impact van de workshop op hun professionele praktijk. Daarnaast is het essentieel om deelnemers voldoende ondersteuning en middelen te bieden om het geleerde daadwerkelijk toe te passen, bijvoorbeeld via een intern netwerk waar ervaringen worden gedeeld. Regelmatige evaluatie en het verzamelen van feedback helpen om verbeteringen aan te brengen en beter aan te sluiten bij de specifieke behoeften van de organisatie. Door deze benaderingen samen te voegen, kan de workshop effectief en relevant zijn voor de organisatie en haar deelnemers (Van 't Veer et al., 2020).

Hoofdstuk 4 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden verschillende aanbevelingen gedaan die Pauropus kunnen helpen bij het succesvol implementeren van het product. Het doel van dit hoofdstuk is om concrete stappen te presenteren die de organisatie kan nemen om het product op een effectieve en efficiënte manier in te zetten en daarmee de kansen op arbeid van de doelgroep te vergroten. Door deze aanbevelingen te implementeren, kan Pauropus bijdragen aan een grotere motivatie van de deelnemers voor het doorstromen naar regulier werk.

4.1 Evalueren met de doelgroep

Om ervoor te zorgen dat het product blijft aansluiten bij de behoeften van de deelnemers, is het van belang om hen regelmatig de kans te geven om feedback te geven. Op deze manier laat Pauropus hen weten dat hun ervaring en mening ertoe doen en kan de workshop indien nodig worden aangepast. Het is van belang om deelnemers de mogelijkheid te bieden om open, eerlijk en anoniem feedback te geven. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een briefje waarop ze hun mening kunnen geven door middel van simpele icoontjes, zoals smileys die variëren van ontevreden tot tevreden. Vertaal kernwaarden naar meetbare doelen: Stel vast welke aspecten je kunt meten om de vooruitgang te volgen. Bijvoorbeeld, het aantal deelnemers dat werk vindt, de mate van verbetering in zelfredzaamheid, etc.

4.2 Zet workshops standaard in de agenda

Het is aan te raden om de workshop in de agenda van de deelnemers op te nemen, zodat het een officieel en gepland onderdeel wordt van hun traject. Het opnemen van de workshop in een agenda draagt bij aan het 'serieus nemen' ervan, omdat het de workshop een formele status geeft binnen het traject. Hierdoor erkent Pauropus de waarde en betekenis van de workshop als een belangrijke stap in het ondersteunen van de deelnemers. Een zorgvuldige planning zorgt ervoor dat de workshop efficiënt kan worden georganiseerd en dat deelnemers zich kunnen voorbereiden en hun agenda vrij kunnen houden voor de workshop.

4.3 Werk op visuele wijze

Laat de workshop aansluiten op het kunnen van de deelnemers. Houd daarom rekening met de taalvaardigheid en laaggeletterdheid van de doelgroep. De inhoud moet begrijpelijk zijn het is belangrijk zoveel mogelijk te werken met beelden en informatie via plaatjes en tekeningen. Houdt dit in acht wanneer er onderdelen worden toegevoegd aan de workshop.

4.4 Financiering

Bij het bespreken van de prototypes is aangegeven dat het geven van een workshop financieel mogelijk is vanuit Pauropus zelf. Mocht er toch extra budget nodig zijn, dan kan Pauropus kijken welke subsidiemogelijkheden er zijn en in gesprek gaan met de gemeente. Bepaalde gemeenten bieden deze mogelijkheden aan voor projecten die gericht zijn op arbeidsre-integratie en het vergroten van de kansen van mensen die werk zoeken.

LITERATUURLIJST

De Rijk, A. (2018). Arbeidsre-integratie blijft mensenwerk. *Tsg - Tijdschrift Voor Gezondheidswetenschappen*, 96(5), 208–215. <https://doi.org/10.1007/s12508-018-0161-y>

Groot, A., Coppens, K., Lam, J., (2019). Motiveren van laaggeletterden, een literatuurstudie naar succesvolle interventies. Expertisecentrum beroepsonderwijs

Heuvel van den, O.A. (2016). De kracht van herhaling [proefschrift]. Vrije Universiteit Amsterdam

Lezen en schrijven (z.d.). Laaggeletterdheid. Geraadpleegd op 3 maart 2023, van <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid>

Paupus werkt voor jou. (2020). <https://ijzer-sterk.nl/>.

Maatschappelijke participatie: actief meedoen in de samenleving. (z.d.). Loketgezondleven.nl. <https://www.loketgezondleven.nl/integraal-werken/succesfactoren/participatie/maatschappelijke-participatie>

Movisie (z.d.) *Betaald werken*. Geraadpleegd op 17 juni 2023, van <https://www.movisie.nl/interventiewijzer/betaald-werken#:~:text=Het%20hebben%20van%20een%20betaalde,kleinere%20kans%20op%20een%20depressie.>

Reniers, W. (2014). Laaggeletterdheid onder volwassenen in Nederland: beleid en uitvoering [Afstudeeropdracht]. Universiteit Utrecht.

Rijksoverheid. (z.d.) *Participatiewet*. Geraadpleegd op 16 maart 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet>

Rijksoverheid. (z.d.) *Gevolgen participatiewet*. Geraadpleegd op 16 maart 2023, van

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet/gevolgen-participatiewet>

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness. In *Guilford Press eBooks*. Guilford Press. <https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>

Steenmeijer, J. (2021). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk*. Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. Geraadpleegd op 19 april 2023, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

Stichting Lezen en Schrijven (2021). Eenvoudige taal voor laaggeletterden. Geraadpleegd op 22 juni 2023, van <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/eenvoudige-taal>

verdt-Vliegenthart (2011), Geletterdheid in Nederland. Actieplan
Laaggeletterdheid 2012-2015. Kamerstuk: Kamerbrief.

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veegers, M., & Van der Lugt, R. (2021) *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (eerste druk). Uitgeverij Coutinho

Verstegen, S. A. J. M., & Evers-Vermeul, J. (2016). Online leren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. *Springer Link*, 78(1), 8–10.
<https://doi.org/10.1007/s41196-016-0004-9>

Weel, I. (2017, 6 september). Mensen zonder werk hebben drie keer zo vaak psychische klachten. *Trouw*. Geraadpleegd op 2 april 2023, van <https://www.trouw.nl/nieuws/mensen-zonder-werk-hebben-drie-keer-zo-vaak-psychische-klachten~b0d0cb1e/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Bijlage 1 Interview professional/oprichter IJzersterk & Pauropus

De organisatie

IJzersterk is een opgerichte B.V. waar werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet kunnen worden voor betaalde werkzaamheden bij diverse opdrachtgevers. De problematiek binnen de doelgroep varieert van justitie, verslaving, gedragsproblematiek tot laaggeletterdheid. De doelgroep sluit niet goed aan bij reguliere bedrijven en heeft moeite om het werk vol te houden. Ze vertrekken snel, bijvoorbeeld omdat hun verslaving weer opspeelt. Het langer behouden van een baan lukt dan niet. Daarnaast heeft een deel van de doelgroep moeite met autoriteit, wat het werken voor een baas vaak lastig maakt. Na verloop van tijd stopt de subsidie die de doelgroep bij IJzersterk ontvangt, waardoor het minder aantrekkelijk wordt om te blijven; het salaris is namelijk erg laag. Dit lage salaris blijkt uit het feit dat velen in de schuldsanering zitten en moeite hebben om rond te komen. Ze hebben vaak een laag weekbudget.. Professionals die bij IJzersterk werken is een social caseworker en verder werkmeesters die uit de eigen doelgroep komen en zodanig gegroeid zijn dat ze deze functie hebben gekregen. De oprichter begeleidt de werknemers en werkmeesters.

IJzersterk begeleidt waar nodig, zo wijst de oprichter op een werknemer die een oogaandoening heeft en het niet zelfstandig lukt om naar de oogarts te gaan. Op dit soort momenten biedt IJzersterk een stuk extra begeleiding door samen een afspraak bij de oogarts te maken en hier samen heen te gaan.

De oprichter hanteert 3 regels; je slaat de baas niet, of te wel je hebt respect voor elkaar, je komt op tijd en toont inzet.

Participatiewet

De Participatiewet is een wet die door gemeentes vaak op andere manieren geïnterpreteerd wordt. Sommige gemeentes hanteren deze wet erg strak en anderen juist heel vrij. Deze wet werkt op dit moment alleen voor de bovenste laag van de doelgroep, de burgers die wel willen werken en dit ook kunnen. Voor de doelgroep waar de oprichter mee werkt is deze wet minder effectief, dit geldt ook voor organisatie re-integratie Pauropus. Deze doelgroep wordt weggestopt richting de WMO en krijgen hier problemen mee. Maar hoe ga je mensen die niet willen werken, motiveren? Er ontbreekt een stuk intrinsieke motivatie binnen de doelgroep om wat te gaan doen. Wij kregen de tip om ook naar de doelgroep register te kijken.

De SROI lijkt op papier een goed plan, maar wat de oprichter merkt in de praktijk is dat dit niet goed uitgevoerd wordt. Hij vertelt over dat een bedrijf een percentage moet besteden aan SROI en als dat niet gebeurt, moet dit terugbetaald worden. De praktijk laat zien dat bedrijven SROI besteden door stagiaires aan te nemen of scholen uit te nodigen, en dat dit percentage niet wordt besteed aan de doelgroep. Voor Pauropus levert de SROI werk, maar het is niet vanzelfsprekend omdat bedrijven er dus nog steeds niet echt voor open staan.

Praktische zaken

Een interview gepland met social case worker en een werkmeester.

Bijlage 2 Interview Social Caseworker

Wat zijn je werkzaamheden binnen Pauropus?

De verantwoordelijke voor het aansturen van de gehele vestiging in Drachten, mensen begeleiden die een traject starten, klussen van bedrijven en de gemeente aannemen, offertes maken, contact onderhouden met de gemeente en woningbouw, begeleiden van deelnemers en contact onderhouden met consultants.

Kan je wat vertellen over het filiaal in Drachten?

Op de locatie in drachten zit een werkplek en een kantoor. Op de werkplek zijn deelnemers bezig met het inpakken van bestellingen voor verschillende bedrijven. Momenteel gaat het om het inpakken van plantjes en mos voor een bedrijf in Duitsland. Het is simpel werk, maar het kan de deelnemers leren te samenwerken en te communiceren. Ook leert het ze verantwoordelijkheid te nemen en structuur te krijgen in hun leven.

Hoelang duurt een traject?

Een re-integratietraject duurt maximaal 18 maanden. Dat houdt in dat de gemeente Pauropus 18 maanden de tijd geeft om samen met de deelnemer regulier werk te vinden. In sommige gevallen duurt dit geen 18 maanden, maar slechts een paar maanden.

Hoe ziet het traject van deelnemers eruit na aanmelding?

Wanneer deelnemers zich aanmelden, komen ze samen met een consultant van de gemeente langs voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt er veel achtergrondinformatie verzameld. Het is belangrijk om een inschatting te maken van de problematiek waarmee ze te maken hebben, zodat we samen kunnen bepalen wat er nodig is om regulier werk te vinden. Vervolgens worden er samenwerkingsafspraken opgesteld en ondertekend door beide partijen. Deze afspraken gaan meestal over aanwezigheid en gedragsregels. Elke deelnemer heeft een unieke situatie en verschillende afspraken over de hoeveelheid werk die ze gaan doen. Het belangrijkste doel is om zo snel mogelijk een regelmatig ritme op te bouwen. Veel deelnemers hebben weinig structuur in hun dagelijks leven. Ze hebben geen werk en daardoor ontbreekt een gestructureerd ritme. Ze hebben geen verplichtingen om 's ochtends hun bed uit te komen, terwijl het juist belangrijk is om een daginvulling te hebben die de moeite waard is. Het opbouwen van structuur en ritme blijkt de afgelopen jaren een grotere uitdaging te zijn geworden. Het lijkt moeilijker om met hen samen te werken aan doelen om uiteindelijk regulier werk te vinden.

Hoe merk je dat de doelgroep is veranderd afgelopen jaren?

Het is de laatste jaren moeilijker om de doelgroep te begeleiden naar regulier werk. Dit komt omdat er tegenwoordig op veel plekken sprake is van een personeelstekort en dat het dus voor veel mensen gemakkelijk is om regulier te vinden; iedereen wordt bijna wel aangenomen. De groep die overblijft (en bij Pauropus beland) is dus een groep die zelfs met het personeelstekort van tegenwoordig geen werk lijkt te kunnen vinden en minder bekwaam is.

Wat voor soorten begeleiding krijgen deelnemers verder aangeboden?

Naast het begeleiden naar regulier werk biedt Pauropus ook begeleiding aan op andere gebieden. Hierbij kan je denken begeleiding op persoonlijk, maar ook op financieel

gebied. Deze hulp kan Pauropus tot op een bepaald niveau bieden. Wanneer een deelnemer weinig van zich laat horen kan een huisbezoek worden ingepland en wanneer iemand behoefte heeft aan een gesprek, is dit ook mogelijk. Er wordt meegedacht in oplossingen en wanneer het niet mogelijk is om te helpen, kijkt Pauropus naar externe hulp om in te schakelen. Dan wordt er gezocht naar de juiste persoon en/of organisatie die de deelnemer kan verder helpen of begeleiden.

Hoe merk je of deelnemers gemotiveerd zijn om betaald werk te vinden?

Tijdens de intake merk je of een deelnemer wel of geen zin heeft in het starten van een traject bij ons. De gemeente wil dat de werk zoeken en dreigt ze te korten in hun uitkering wanneer ze niet op zoek gaan naar werk. Velen beginnen met een boze en ongemotiveerde houding vol weerstand. Vaak draaien ze later bij en beginnen ze het leuker te vinden. Wanneer ze niet meewerken gaan we in gesprek met de deelnemer en de consulent. Wanneer iemand wel kan werken, maar écht niet wil, houdt het bij ons op. Dan is het aan de gemeente wat ze ermee willen en kunnen doen. In sommige gevallen wordt de uitkering stopgezet.

Gelukkig zijn er ook genoeg deelnemers die wel graag betaald werk willen. Er wordt samen gekeken naar mogelijkheden, maar in dit proces kan je tegen veel dingen aanlopen die het moeilijk maken om betaald werk te vinden. Hierbij kan je denken aan een grote taalbarrière dankzij de afkomst. Soms zijn deelnemers immigranten die in hun geboorteland betaald werk uitvoerden dat ze hier ook willen doen, maar niet kunnen vanwege dat ze de Nederlandse taal niet goed (genoeg) spreken. We proberen in gesprek te gaan met bedrijven en te kijken naar mogelijkheden, maar je ziet dat je gaandeweg veel obstakels kan tegenkomen. Zo hadden we laatst een deelnemer die in zijn geboorteland werkte met auto's. Hij kwam vaak met de auto en we suggereerden dat hij een rijbewijs had. Toen we een mogelijke baan met hem hadden gevonden, bleek dat hij niet in het bezit van een rijbewijs was. Dan moet je weer verder kijken naar mogelijkheden.

Bijlage 3 Interview Deelnemer IJzersterk

Hoe ben je bij IJzersterk terecht gekomen?

Ik ben door de gemeente aangemeld bij Pauropus omdat ik betaald werk moest hebben. Ik had een uitkering omdat ik op vroege leeftijd ben getrouwd en gescheiden en hierdoor veel problemen heb gekregen. Ook heb ik een aandoening aan mijn oog waardoor ik niet kan werken. Na een paar maanden bij Pauropus mocht ik doorstromen naar IJzersterk.

Wat voor werkzaamheden doe je?

Ik doe van alles, ik hou niet van stilzitten. Ik ben best handig, daardoor doe ik veel klussen in de bouw.

Hoe ervaar je werken bij IJzersterk?

Ik vind het leuk om te werken bij IJzersterk. Het is gezellig en ik moet geld verdienen voor mijn schulden en kinderen. Ik vind werken bij IJzersterk beter dan werken bij andere bedrijven.

Waarom werk je liever bij IJzersterk dan bij een ander bedrijf?

Bij een ander bedrijf was ik er al lang uitgeknikkerd. IJzersterk houdt rekening met mijn problemen en dankzij dat word ik niet ontslagen. Door de problemen met mijn ogen kan ik heel slecht zien en kan ik niet goed tegen stoffige en vieze omgevingen. Dat is niet zo handig in combinatie met werken in de bouw. Bij een ander bedrijf had ik niet kunnen werken met mijn ogen.

Heb je ook met IJzersterk gesproken over toekomstplannen op gebied van werk?

Nee, eigenlijk niet. Ik zit nu goed op mijn plek en ik heb nog geen plannen gemaakt om ander werk te vinden.

Wat vindt je belangrijk in het werk?

Ik vind het belangrijk om plezier te hebben in het werk. Ook een fijne sfeer op het werk tussen collega's vind ik belangrijk

Jij bent begonnen bij Pauropus, wat vond je goed aan de begeleiding?

Wat ik goed vond is dat ze veel begrip hadden. Ik heb meerdere kansen gekregen en kreeg na 3 maanden het vertrouwen om al te werken bij IJzersterk.

Bijlage 4 Interview social caseworker

De social caseworker heeft gewerkt in het sociaal werk bij slachtofferhulp waarin ze ervaring heeft opgedaan in het onderzoeken van de behoeftes van de cliënten. Dit heeft ze meegenomen bij haar werk bij Pauropus, haar werkwijze is persoonsgebonden, waarin ze onderzoekt wat de weerstand is die veel deelnemers voelen en hoe dit te verleggen.

Voor elke deelnemer geldt een andere benader wijze, maar iedereen dient zich aan dezelfde regels te houden. Er wordt rekening gehouden met de persoon zelf zodat er gezorgd wordt dat hij/zij verder komt. De werkwijze van de social caseworker is schappelijk en wil niet als de vijand gezien worden, daar bereik je volgens haar veel minder mee. Toen we vroegen met welke factoren we rekening moeten houden gaf ze aan dat de doelgroep moeite lezen en schrijven. Ze adviseert om het product zo beeldend/visueel mogelijk aan te bieden. Ons advies dient hierop aan te sluiten zodat het passend is bij het niveau van de doelgroep.

Deelnemers komen bij Pauropus via de gemeente, of via het UWV. Mensen komen niet vanuit zichzelf bij Pauropus, wat wel eens voorkomt is dat iemand na zijn taakstraf bij de organisatie blijft als vrijwilliger. Ze blijven langer bij Pauropus omdat ze het leuk vinden. Dit zijn vaak mensen uit een isolement door bijvoorbeeld een verslaving of eenzaamheid. Pauropus geeft hen een reden om uit bed te komen, waardoor ze hier willen blijven werken.

Deelnemers leren een bepaald ritme bij het re-integratie proces, dit ritme wordt opgebouwd. Wanneer iemand is aangemeld, worden er doelen gesteld en uitgezocht wat er nodig is om de re-integratie te slagen. Alles wordt in kaart gebracht, zoals de redenen die de deelnemer geeft waardoor hij/zij niet kan werken, bijvoorbeeld fysieke klachten. Bij fysieke klachten wordt er een medisch onderzoek gedaan. De doelstelling voor de deelnemers is dat ze de hele week aanwezig zijn, al wordt er rekening gehouden met eventuele fysieke klachten. Soms is de hele week aanwezig zijn te veel voor een deelnemer, dan beginnen ze eerst met ochtenden.

De sociale caseworker constateert veel weerstand bij de huidige deelnemers; velen willen niet werken en zien het nut er niet van in. Als er op verschillende manieren is aangetoond dat een deelnemer wel in staat is om te werken, hebben ze de verplichting om dit te doen. Indien ze dit niet doen, zal hun uitkering worden gekort. Een mogelijke oorzaak van dit gebrek aan motivatie kan zijn dat het verschil tussen het ontvangen van een uitkering en het hebben van een baan te klein is. Er zijn verschillende potjes beschikbaar, wat het soms aantrekkelijker maakt voor de doelgroep om in de uitkering te blijven. Iedereen die wil werken krijgt een baan, dus de deelnemers bij Pauropus bestaan momenteel voornamelijk uit mensen die absoluut niet willen werken en mensen die wel willen werken maar de taal niet spreken. Bovendien vormt het gebrek aan motivatie ook een probleem voor bedrijven, die liever geen werknemers hebben die echt niet willen werken. Deze mensen worden dan eerst geplaatst in werkervaringsplaatsen.

De deelnemers zouden de voordelen van werken meer moeten zien. Financieel gezien is dat niet langer de drijfveer, en ze staan niet stil bij de psychische voordelen van werk. Degenen die zich het snelst onwel voelen, zijn degenen die thuis zitten zonder ritme en sociale contacten, wat leidt tot een afname van hun gevoel van eigenwaarde. Een doel

zou kunnen zijn om deze mensen te motiveren en hen te laten inzien wat de voordelen van werk zijn. Mensen waarderen het om gewaardeerd te worden, wat een grote impact heeft op het individu. De sociale caseworker ziet aan de deelnemers welke transformatie ze doormaken tijdens het traject bij Pauropus. Het verschil tussen hoe ze binnenkomen en hoe ze het traject na 18 maanden verlaten, is aanzienlijk.

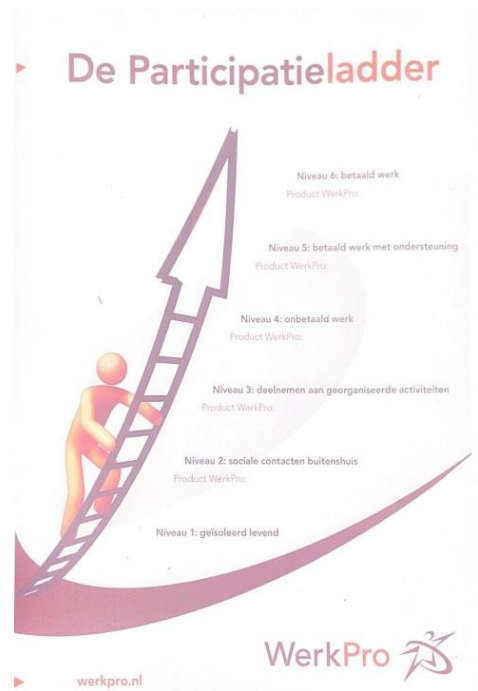
Bijlage 5 Interview WerkPro

Motivatieproblemen bij WerkPro

Deelnemers met grote motivatieproblemen komen bij de trajecten van de professional niet voor. De professional verplicht de deelnemers niet, ze geeft hen de autonomie om zelf het traject te bepalen. Dit doet ze door het traject om te buigen naar wat het beste is voor de deelnemer, hierbij wordt er sturing gegeven, maar de professional vertelt de deelnemers niet wat ze moeten. Tijdens het traject investeert de professional in het onderzoeken waar de kwaliteiten en interesses liggen van de deelnemer zodat hij/zij meer plezier krijgt in het werk en het zelfvertrouwen bevordert wordt. Daarnaast geeft de professional de deelnemers keuzes in het traject om de autonomie van de deelnemer te waarborgen.

Het traject binnen WerkPro

De professional streeft er in eerste instantie naar contact te leggen met de deelnemer, waarbij gelijkwaardigheid voor haar van belang is. Dit contact wordt tot stand gebracht door samen een stukje te wandelen, zodat er betrokkenheid ontstaat bij de deelnemer. Het doel hiervan is dat de deelnemer zich veilig en gesteund voelt en vertrouwen heeft in de geboden hulp, oftewel het vergroten van de verbondenheid tussen deelnemer en professional. Tijdens de intake wordt de werkwijze uitgelegd en als de deelnemer hier geen vertrouwen in heeft, zal het traject niet effectief zijn. Eerlijkheid en openheid staan hierbij hoog in het vaandel.



De deelnemers die binnenstromen bij WerkPro vanuit UWV worden na de kennismaking in overleg met een contactpersoon van UWV in een bepaald niveau geplaatst. Hierbij zie je dat mensen uit niveau 1, oftewel mensen uit een isolement, het gevoel van verbondenheid erg missen. Bij deze deelnemers kun je bijvoorbeeld beginnen met 2 uren werk per week. Bij de deelnemers uit dit niveau is gelijkwaardigheid en vertrouwen en belangrijkste.

Methodes

Binnen WerkPro ben je erg vrij om methodes in te zetten, er wordt geen vaste methode gehanteerd. Dit is omdat je te maken hebt met individuen, wat het persoonsgebonden en echt maatwerk maakt. Een methode waar de professional mee werkt is tekenen voor jobcoaches; het uittekenen van bijvoorbeeld het traject waarbij de deelnemer zelf verantwoordelijkheid krijgt om de route te tekenen en hoe deze ingevuld wordt. Dit wordt ingezet wanneer de professional merkt dat zij nog niet volledig verbonden is met de deelnemer, waarbij het sociale aspect als het allerbelangrijkste wordt beschouwd, samen met gelijkwaardigheid en laagdrempeligheid. De werkwijze wordt aangepast op de deelnemers kwaliteiten en beperkingen.

Bijlage 6 Affinity map

Werkwijze

Werkwijze wordt afgesteld op het individu zodat iedere deelnemer begeleiding ontvangt waar hij/zij behoefte aan heeft. Iedereen dient zich wel aan dezelfde regels te houden. Deze regels gaan voornamelijk over aanwezigheid en omgangsregels. De door de deelnemer aangegeven redenen om niet te kunnen werken, zoals fysieke problemen, wordt onderzocht.

Het traject

Het werken bij Pauropus leert de deelnemers communiceren, samenwerken, verantwoordelijkheid nemen en structuur. Het eerste doel is z.s.m. een ritme op te bouwen. De deelnemers hebben geen verantwoordelijkheden om hun bed voor uit te komen, terwijl het juist belangrijk is om een dag invulling te hebben. De sociaal werkers van Pauropus merken tijdens de intake al of er sprake is van een gebrek aan motivatie. Velen beginnen met een boze en ongemotiveerde houding vol weestand. Vaak draaien ze later bij en beginnen ze het leuker te vinden.

Doelgroep

De deelnemers die langer bij Pauropus blijven komen vaak uit een isolement door hun verslaving en/of andere problematiek. Er is veel weerstand bij de huidige deelnemers. Ze willen niet werken en zien het nut er niet van in. Oorzaak voor het niet willen werken is dat het verschil tussen loon uit werk en uitkering erg klein is. Deelnemers staan niet stil bij de psychische voordelen van werk. Door het niet hebben van werk vervalt een ritme en sociale contacten waardoor eigenwaarde daalt.

Gevolgen van het probleem

Het gebrek aan motivatie vermoeilijkt het traject en het is voor werkgevers ook niet aantrekkelijk om een werknemer in dienst te hebben die niet wil werken. Wanneer iemand wel kan werken, maar écht niet wil, stopt het traject bij Pauropus en in sommige gevallen wordt de uitkering stopgezet.

Theorie, self-determination theory: basic-psychological needs in motivation, development, and wellness (Deci en Ryan, 2017)

Theorie van Deci en Ryan over menselijke motivatie en persoonlijke ontwikkeling die stelt dat mensen minstens een aantal basisbehoeften hebben voor het behalen van intrinsieke motivatie. Deze basisbehoeften zijn autonomie, competentie en verbondenheid. De behoefte aan autonomie gaat over controle hebben over je eigen leven en je eigen keuzes. De behoefte aan competentie gaat over het gevoel hebben dat je dingen kan bereiken en de behoefte aan verbondenheid gaat over het verboden voelen met anderen en bijvoorbeeld ook het begrijpen dat onze acties een positieve invloed kunnen hebben op anderen

WerkPro

De geïnterviewde professional van WerkPro ervaart geen motivatieproblemen bij haar trajecten. De pijlers van de theorie van Deci en Ryan worden gewaarborgd in dit traject namelijk:

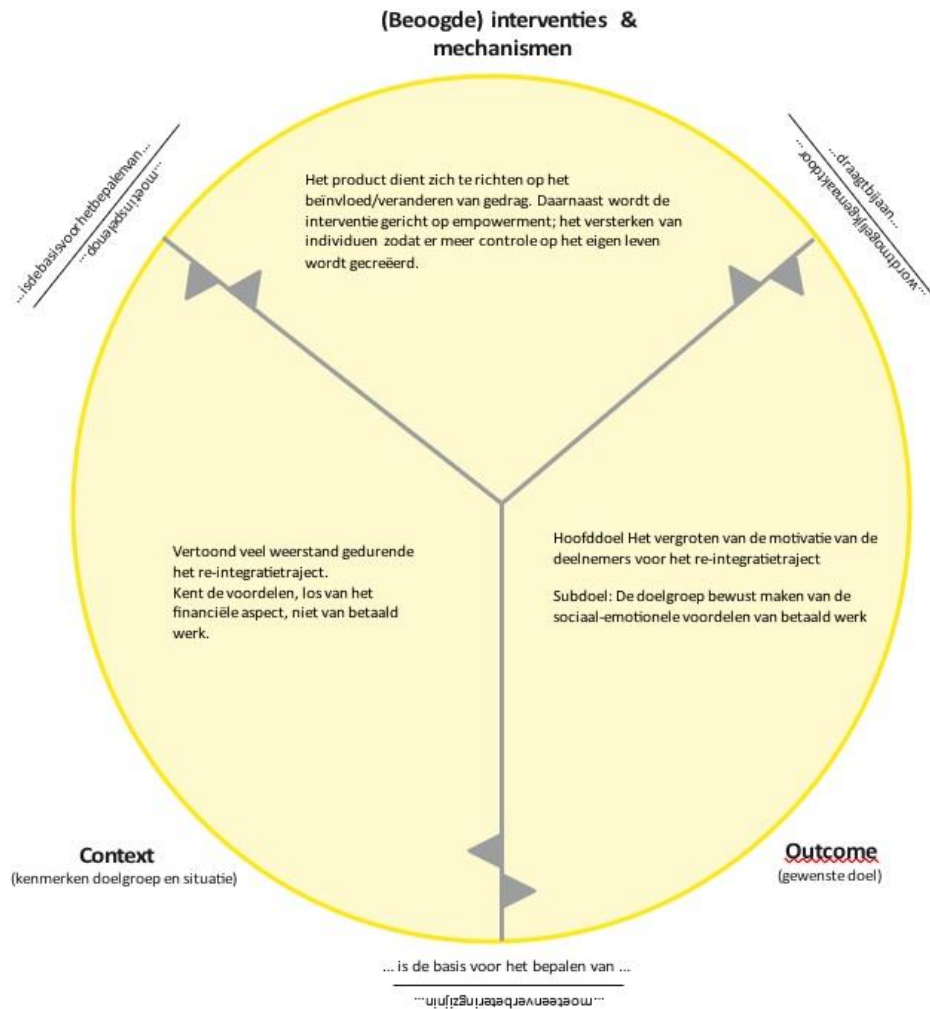
- Er wordt geïnvesteerd in het ontdekken van kwaliteiten en interesses van de deelnemers (competentie)
- Het eerste doel is contact maken tussen professional en cliënt (verbondenheid)
 - De professional geeft deelnemers autonomie om hun traject vorm te geven (autonomie)

Bijlage 8 Customer journey map

Journey map
van: Richard

Contact-momenten	Intake	Begeleiding werkzaamheden	Evaluatiegesprek	Huisbezoek	Beëindiging traject
Looptijd contactmoment	60 minuten	Elke dag	60 minuten	60 minuten	45 min
Doel contactmoment	Kennismaking, samenwerkingsafspraken	Ondersteuning tijdens dagelijkse werkzaamheden	Persoonlijke ondersteuning, Aanspreken op ongemotiveerde houding	Door onvoldoende communicatie en aanwezigheid van Richards	Het traject wordt beëindigd wegens te veel weerstand
Betrokken	Social caseworker Pauropus en consulent gemeente	Werkmeester	Social caseworker Pauropus	Social caseworker Pauropus	Social caseworker Pauropus en consulent gemeente
Kanalen	Face-to-face	Face-to-face	Face-to-face	Face-to-face	Face-to-face
Gedachten					
Gedrag	Boze ongemotiveerde houding	Te laat komen, niet meewerken	Verzet tegen het traject	Verzet tegen het traject	Welzijn verslechterd

Bijlage 9 CIMO-analyse



Bijlage 10 Interview social caseworker

Invulling workshop

Het is een goed idee om aan een CV te werken, waarbij de doelgroep hun eigen kwaliteiten kan benoemen. Daarnaast kan de motivatie worden gestimuleerd door de voordelen van betaald werk te benadrukken. Op dit moment denkt de doelgroep voornamelijk in problemen en wat ze niet kunnen. Tijdens de workshop kun je de doelgroep uitdagen om dit perspectief te veranderen en hen laten inzien wat ze wel kunnen. Hiervoor kan de methode van oplossingsgericht werken worden toegepast. Werk heeft een sociale meerwaarde in het leven; iedereen heeft een doel nodig. Een andere goede invulling zou kunnen zijn om een excursie te organiseren naar organisaties in de buurt waar ze mogelijk kunnen werken. Dit kan motiverend werken voor de doelgroep, omdat ze het uiteindelijke doel daadwerkelijk kunnen zien.

Eerdere ervaring workshop

Een aantal jaar geleden heeft Pauropus een workshop georganiseerd via een externe partij. Het hoofddoel van deze workshop was om de deelnemers te ondersteunen bij het ontwikkelen van vaardigheden die hen zouden helpen bij hun traject richting betaald werk. Deelnemers waren erg positief over de workshop en gaven aan dat het hun zelfvertrouwen had vergroot en dat ze het als een leuke ervaring hadden beleefd.

Ondanks het succes van de workshop hadden zowel de organisatie als de deelnemers het gevoel dat er meer focus kon worden gelegd op de re-integratieaspecten. Ze waren van mening dat er meer koppelingen konden worden gemaakt naar het vinden van betaald werk, zodat de workshop nog meer nut zou hebben in het re-integratieproces. Op basis van deze ervaringen en feedback is het effectief om bij een volgende workshop een sterkere link te leggen naar het re-integratiedoel, zodat de deelnemers nog meer waarde uit de workshop kunnen halen in het kader van hun traject richting betaald werk.

Externe partij/subsidie

Vanuit Pauropus zijn er altijd opties om te investeren in externe partijen, mits wij zelf hier het nut van inzien. Daarnaast zijn er subsidies mogelijk vanuit de gemeente. Wij nemen dan contact op met de gemeente en overtuigen hen over het nut van de workshop voor de desbetreffende deelnemer. Alles wat wordt toegevoegd aan het reguliere traject van de deelnemer gaat in samenspraak met de gemeente Smallingland/Drachten, Tytsjerkeraadiel en Achtkaspelen.

Passend maken voor de doelgroep

Een belangrijk kenmerk van de doelgroep is de taal. Bij het ontwerpen van een workshop moet je er rekening mee houden dat de doelgroep taalkundig niet heel sterk is. Wat hierbij kan helpen is het heel beeldend maken met plaatjes of filmpjes. Zo hebben wij een praktische workshop gehouden over werken aan de weg waarbij filmpjes van Buurman en Buurman werden gedraaid en de deelnemers dan moesten vertellen waar het mis ging, dit werkte erg goed.

Praktische haalbaarheid

Met het aantal deelnemers dat wij nu hebben is het mogelijk om de workshop in het kantoor van Pauropus te houden. Daarnaast hebben wij ook wel eens een computerles in de bibliotheek gehouden, wellicht is hier ook mogelijkheid toe.

Invloed op motivatie

In de workshop is het volgens de social caseworker belangrijk om de motivatie van de deelnemers te versterken door met hen te praten over de positieve effecten van betaald werk. Door het bespreken van deze voordelen kunnen ze een beter begrip krijgen van waarom het vinden van werk waardevol is en hoe het hun leven kan verbeteren.

Daarnaast is het nuttig om samen met de deelnemers te kijken naar hun individuele talenten en kwaliteiten. Door te focussen op hun sterke punten en te denken in oplossingen, kunnen ze meer zelfvertrouwen krijgen en realistische doelen stellen voor hun toekomstige loopbaan.

Bijlage 11 Prototypes

Om de prototypes te ontwikkelen, hebben we gebruik gemaakt van een combinatie van verschillende onderzoeksmethoden:

1. Observaties: We hebben observaties uitgevoerd bij Pauropus om inzicht te krijgen in de huidige werkwijze, de behoeften van de doelgroep en mogelijke knelpunten. Deze observaties hebben ons geholpen om de belangrijkste uitdagingen en kansen te identificeren. Door het doen van observaties hebben we een beter beeld gekregen van de doelgroep. Een belangrijke observatie is dat de doelgroep ontzettend uiteenlopend is. Het bestaat uit mensen met verschillende achtergronden, ervaringen en kwaliteiten. Dit vraagt dan ook naar een product dat hier rekening mee kan houden.
2. Literatuuronderzoek: We hebben literatuuronderzoek gedaan naar best practices en theoretische kaders met betrekking tot arbeidsre-integratie en begeleiding van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit heeft ons geholpen om inzichten te verkrijgen in succesvolle benaderingen en mogelijke interventies. Door middel van het doen van literatuuronderzoek zijn we uitgekomen op een aantal factoren die we willen verwerken in ons advies; we willen een product ontwikkelen dat bijdraagt aan de competentie, autonomie en verbondenheid van de doelgroep.

We hebben gezocht naar bestaande effectieve methodes en dat heeft ons geleid tot het ontwerpen van een online leeromgeving. Het zou de naam 'NextStep' krijgen en het kan een passend hulpmiddel zijn voor de doelgroep van Pauropus. E-learning biedt enkele algemene voordelen; het is niet gebonden aan tijd of plaats, ze kunnen leren door middel van filmpjes/animaties en actieve betrokkenheid van de gebruikers in hetzelfde leerproces. Een vereiste voor de doelgroep is dat het taalgebruik in de online materialen passend is bij het niveau en dat de auditieve en visuele elementen gecombineerd worden zonder dat er cognitieve overbelasting ontstaat. Een nadeel kan zijn dat er bij sommigen problemen gaan ontstaan op technisch gebied (Verstegen & Evers-Vermeul, 2016).

3. Interviews en gesprekken: We hebben interviews en gesprekken gevoerd met zowel deelnemers van Pauropus als de oprichter van de organisatie. Deze gesprekken hebben ons geholpen om de behoeften, ervaringen en perspectieven van de doelgroep beter te begrijpen. Zo hebben we in interviews gesproken over eerdere workshops die zijn gegeven om mensen in hun kracht te zetten en vaardigheden te leren voor het vinden van werk. De reacties van deelnemers waren erg positief: ze gaven aan dat de workshop hun zelfvertrouwen had vergroot en dat ze het als een plezierige ervaring hadden beleefd. Echter waren deelnemers en de organisatie van mening dat het waardevoller zou zijn als de workshop directe koppelingen zou hebben met het vinden van betaald werk. Gezien het voor een gedeelte zo succesvol was, bracht het ons op het idee om dit opnieuw in te zetten met de nodige verandering om het wél te laten slagen voor het behalen van alle doelen. Een workshop kan bijdragen aan het verhogen van verbondenheid, competentie en uiteindelijk autonomie. We hebben het idee van de workshop voorgelegd aan deelnemers van zowel Pauropus als een andere re-integratieorganisatie en er werd over het algemeen heel positief gereageerd op het idee. Er werd voornamelijk positief gereageerd op het sociale aspect van een van een workshop. Daarnaast denken ze ook veel baat te hebben bij oefeningen gerelateerd aan solliciteren.
4. Brainstormsessies: We hebben brainstormsessies gehouden waarin we ideeën hebben gegenereerd en geëvalueerd. Door samen te werken en verschillende perspectieven in overweging te nemen, konden we tot creatieve en haalbare oplossingen komen. Deze

sessies zijn meerdere keren gehouden. We hebben onze ideeën gedeeld met zowel professionals binnen Pauropus als met professionals van externe vergelijkbare organisaties.

5. **Benchmarking:** We hebben ook gekeken naar vergelijkbare programma's en initiatieven die zich richten op arbeidsre-integratie en persoonlijke ontwikkeling. Dit heeft ons geholpen om inspiratie op te doen en te leren van bestaande succesvolle methodes. Zo hebben we bij een vergelijkbare organisatie uitgevraagd naar hun methodiek en de wijze waarop ze mensen stap voor stap in de goede richting krijgen. We hebben met een jobcoach gesproken over de voordelen van een effectieve intake. De professional gaf aan dat een intake cruciaal is voor een goed eerst contact en het maken van een goede inschatting van de cliënt. Hierna hebben we bij Pauropus uitgevraagd hoe een intake verloopt en onze conclusie was dat er dingen kunnen worden toegevoegd om de intake effectiever te maken. Hierbij kan je denken aan ze meer ruimte te geven om richting te geven aan hun eigen traject door middel van het geven van genoeg keuzes.

Met behulp van deze onderzoeksmethoden en -bronnen hebben we de drie prototypes ontworpen. Het doel was om op basis van inzichten uit de praktijk en theoretisch onderbouwde benaderingen effectieve oplossingen te creëren die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de arbeidsre-integratie en ontwikkeling van de doelgroep bij Pauropus.

Prototype 1: Digitale leeromgeving 'NextStep'

Dit is een prototype dat de autonomie, competentie en verbondenheid van de doelgroep kan doen vergroten. Deze digitale leeromgeving krijgt de naam 'NextStep' omdat de naam vooruitgang en beweging in de toekomst suggereert. Dat kan de doelgroep motiveren en bovendien is de naam kort en eenvoudig met een positieve uitstaling.

De digitale leeromgeving biedt verschillende mogelijkheden. Het eerste is het creëren van digitale leeromgeving waarin deelnemers zelf een aantal punten kunnen samenstellen waaraan ze aandacht willen geven. Zo geven ze vorm aan hun eigen leertraject. Naar aanleiding van de uitgekozen aandachtspunten kunnen ze online trainingen volgen voor het behalen van deze verscheidene persoonlijke doelen.

Daarnaast kan het platform dienen als middel om verbondenheid te bevorderen, door deelnemers de mogelijkheid te bieden om te netwerken met andere deelnemers. Ze kunnen bijvoorbeeld leermomenten, succesverhalen en tegenslagen met elkaar delen, om steun en inspiratie te vinden.

Prototype 2: Workshop/Voorlichting

Deze optie kan fysiek worden aangeboden als een interactieve workshop. Het doel van deze voorlichting is om de doelgroep bewust te maken van de voordelen van betaald werk, die verder reiken dan alleen financiële opbrengsten. Door middel van verschillende oefeningen en opdrachten kunnen deelnemers ervaren hoe werk een positieve invloed kan hebben op hun sociale en emotionele welzijn. De inhoud van de workshop kan de volgende onderdelen bevatten:

- Interactieve oefeningen waarmee deelnemers kunnen ontdekken hoe werk kan bijdragen aan hun welzijn, zoals het opschrijven van persoonlijke doelen en hun ideale werksituatie.

- Een presentatie door een professional waarin informatie en onderzoeken worden gedeeld waaruit blijkt dat betaald werk een positieve invloed heeft op meerdere aspecten in het leven.

Prototype 3: Effectieve intake

Deze optie betreft het aanbieden van een effectieve intake om ervoor te zorgen dat aangemelde deelnemers gemotiveerd aan hun traject beginnen. Tijdens het intakegesprek kan de motivatie worden vergroot en het belang van betaald werk worden benadrukt door bepaalde punten te bespreken. Ten eerste moeten de voordelen van betaald werk worden benadrukt, zoals het bijdragen aan gevoel van eigenwaarde en voldoening, en dat geld niet de enige drijfveer zou moeten zijn. Geef hierbij ook voorbeelden van hoe betaald werk kan bijdragen aan het gevoel nuttig te zijn in de samenleving. Ten tweede moeten de persoonlijke doelen van de deelnemer worden besproken om te zien hoe betaald werk hieraan kan bijdragen.

Het is belangrijk om als professional tijdens de intake rekening te houden met het vergroten van hun gevoel van autonomie, competentie en verbondenheid. Dit kan worden gedaan door de volgende stappen te volgen:

- Bied deelnemers keuzemogelijkheden bij het bepalen van hun doelen en de aanpak van hun traject, wat belangrijk is voor het ervaren van autonomie.
- Creëer een ondersteunende omgeving waarin de doelgroep zich verbonden voelt met anderen en waarin ze zich gesteund voelen. Naast individuele coaching kan dit ook worden bereikt door het bieden van groepsactiviteiten. Geef tijdens de intake aan wat ze hierin mogen verwachten.

Door het implementeren van de bovenstaande punten kunnen de professionals binnen Pauropus de motivatie van deelnemers vergroten en hun gevoel van autonomie, competentie en verbondenheid bevorderen.

Bijlage 12 Individueel ingevulde Decision Matrix + notities & verantwoording criteria

Prototypes	Duurzaamheid	Praktische haalbaarheid	Passend bij de doelgroep	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Digitale leeromgeving	★★★★	★☆☆☆	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★☆☆
Workshop/voorlichting	★★★★☆	★★★★☆	★★★★	★★☆☆	★★★★☆	★★★★
Effectieve intake	★★★★	★★★★	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
Prototypes	Duurzaamheid	Praktische haalbaarheid	Passend bij de doelgroep	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Digitale leeromgeving	★★★★	★★★★☆	★☆☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
Workshop/voorlichting	★★★★	★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★
Effectieve intake	★★★★	★★★★	★☆☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
Prototypes	Duurzaamheid	Praktische haalbaarheid	Passend bij de doelgroep	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Digitale leeromgeving	★★★★☆	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★☆☆
Workshop/voorlichting	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★☆☆	★★★★☆	★★★★
Effectieve intake	★★★★	★★★★☆	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
Prototypes	Duurzaamheid	Praktische haalbaarheid	Passend bij de doelgroep	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Digitale leeromgeving	★★★★	★☆☆☆	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★☆☆
Workshop/voorlichting	★★☆☆	★★★★☆	★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★
Effectieve intake	★★☆☆	★★★★	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★☆☆
Prototypes	Duurzaamheid	Praktische haalbaarheid	Passend bij de doelgroep	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Digitale leeromgeving	★★★★☆	★★☆☆	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
Workshop/voorlichting	★★☆☆	★★★★	★★★★☆	★★☆☆	★★★★☆	★★☆☆
Effectieve intake	★★★★	★★★★	★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★☆☆

Notities decision matrix sessie

Digitale leeromgeving:

“Dit is niet passend bij de doelgroep, de deelnemers hebben moeite met lezen en schrijven, daarnaast zijn digitale vaardigheden ook een uitdaging, hierdoor heb ik hem met een 1 beoordeeld.”

“Ik denk dat de doelgroep de verbondenheid goed kan op zoeken via een digitaal platform, dit kan wellicht wat anoniemer voelen waardoor het voor de doelgroep makkelijk en toegankelijk maakt.”

“Of het praktisch haalbaar is kan ik mij niet goed voorstellen, hoe zetten we zo’n platform op? Wie kan daarbij helpen?”

“Het positieve aan zo’n platform is dat de doelgroep echt de regie in handen kan nemen, autonomie wordt hierbij gewaarborgd.”

“Door het element toe te voegen over het doen van online trainingen kan de deelnemer zich richten op het versterken van de vaardigheden, dit lijkt mij een goed plan. Het versterken van de vaardigheden zal ook effect hebben op het zelfvertrouwen van de doelgroep.”

“Een digitale leeromgeving is natuurlijk erg duurzaam. Je hoeft maar eenmaal tijd en geld te investeren in de opzet ervan en kan dan voor een langere tijd helpend zijn.”

Workshop/voorlichting:

“Herhalen is leren. Met workshop kun je dieper op informatie in gaan en dit kan echt bij bijdragen aan de competenties van de doelgroep.”

“Pauropus heeft eerder een workshop georganiseerd, de doelgroep vond dit toen erg leuk, daarom geef ik passend bij de doelgroep een 3. Bij het geven van de workshop dient de facilitator wel rekening te houden met de laaggeletterdheid van veel van de deelnemers en het programma hierop aan te passen.”

“Pauropus heeft de financiële ruimte om iemand in te huren voor het geven van de workshop, praktisch is het haalbaar.”

“Het geven van een workshop is niet de meeste duurzame methode. Bij een nieuwe groep moet de workshop weer opnieuw ingezet worden, dit blijft een investering.”

“De workshop kan autonomie goed verwerken in de opzet door de deelnemers keuze te geven in de onderwerpen die behandeld gaan worden.”

“Ik geef de workshop op criteria verbondenheid een 4, omdat de doelgroep ervaringen met elkaar kunnen delen van elkaar kunnen leren.”

Effectieve intake:

“De optie effectieve intake past niet bij de doelgroep van Pauropus. Door de intake uit te breiden en de doelgroep te overspoelen met informatie, is er een kleine kans dat dit blijft hangen. Bovendien betwijfel ik of dit ten goede doet voor de motivatie van de deelnemers. Het kan zijn dat de doelgroep schrikt van dit eerste contact vol met informatie.”

“Het houden van een effectieve intake is een duurzame oplossing. Het vereist een aanpassing in de intake dat bij iedere intake opnieuw gebruikt kan worden.”

“Een goed element vind ik de keuzemogelijkheid voor de deelnemer om de eigen doelen te formuleren. Zo kan autonomie worden gewaarborgd.”

“Criteria competentie zie ik niet zozeer terug in dit prototype. Wel kan ik me voorstellen dat competentie bevorderd kan worden wanneer er een element wordt toegevoegd waarbij de deelnemer zijn/haar eigen kwaliteiten benoemd.”

“Door de deelnemer bewust te maken van de omgeving en om een betrokken houding aan te nemen kan het gevoel van verbondenheid vergroten, maar in welke mate dit gebeurt, ben ik niet zeker van”

“Het doen van een effectieve intake is erg haalbaar. Het vereist enkel een kleine aanpassing in de huidige werkwijze.”

Verantwoording criteria

Voorafgaand de decision matrix-sessie hebben de betrokken professionals nagedacht over de criteria waarop de prototypes getoetst moesten worden. Hierbij zagen meerdere professionals het belang van het toetsen op duurzaamheid. In deze context betekent een duurzaam product dat het gedurende een langere periode kan worden gebruikt. Door een langdurig inzetbaar product te gebruiken, kunnen evaluaties plaatsvinden, waardoor het product kan blijven groeien en verbeteren. Het product wordt getest op praktische haalbaarheid, omdat dit essentieel is voor de implementatie ervan. Door het product op deze aspecten te testen, houdt het ontwerpteam rekening met mogelijke obstakels en problemen, en kan het product waar nodig worden aangepast. Dit vergroot de kans op succesvolle implementatie. Door het product te testen bij de doelgroep wordt de deelnemer centraal gezet. Dit onderzoek is immers gericht op het vergroten van het welzijn van de deelnemers.

Naast de criteria opstelt door de stakeholders wordt het product getoetst op de drie pijlers van Deci en Ryan (2017) om de volgende ontwerpeis te waarborgen: *“de drie basisbehoeften van Deci & Ryan (autonomie, competentie en verbondenheid) dienen meegenomen te worden in de ontwikkeling van het product”*

Bijlage 13 Literatuuronderzoek naar laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid in Nederland

Volgens Stichting van de arbeid, (z.d.) zijn 1,3 Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar laaggeletterd en 43% van deze groep is werkloos.

Geletterdheid omvat onder andere luisteren, spreken, lezen, schrijven, gecijferdheid en het vermogen om alledaagse technologie te gebruiken voor communicatie en het omgaan met informatie” (Van Bijsterveldt-Vliegenthart, 2011). Iemand die laaggeletterd is kan dus moeite hebben met de basis vaardigheden hierboven genoemd. Het missen van deze vaardigheden heeft gevolgen voor de inzetbaarheid op de arbeidsmarkt, laaggeletterdheid kan het volgen van en opleiding ook belemmeren. Het tekort hebben aan deze vaardigheden verminderd de kans op een reguliere baan (Reniers, 2014) .

Laaggeletterdheid en motivatie

Door het aanbieden van het ondersteuningsaanbod probeert de overheid de laaggeletterdheid te bestrijden, maar volgens Stichting Lezen en Schrijven (2019) maar een klein gedeelte hier gebruik van. Daarom heeft de stichting heeft een onderzoek opgestart naar de motivatie van laaggeletterden voor het gebruik maken van en het voltooien van dit aanbod. In dit onderzoek worden elementen uit interventies voor laaggeletterden uitgelegd die bijdragen aan het stimuleren van de motivatie van de doelgroep. Onder andere de volgende elementen worden hierbij uitgelicht:

Het blijven inspelen op de behoeftes

Hiermee wordt bedoeld dat het belangrijk is om na een aantal trainingen feedback te vragen en hier het aanbod op aan te sluiten. Zo ontwikkelt de training mee met de behoeftes van de deelnemers.

De deelnemer zien en betrekken

Het werkt motiverend om te investeren in een vertrouwensband en een betrokken houding. Wat hierbij kan helpen is een informele sfeer in een rustige ruimte waar wat te drinken aangeboden kan worden. Ook door het uitreiken van een certificaat aan het einde van de cursusreeks kun je de doelgroep gemotiveerd houden. Daarnaast is het actief en oprecht luisteren naar de doelgroep van belang. De ander als gelijkwaardig zien en de feedback serieus nemen draagt hier aan bij.

Positieve leerervaringen

Hierbij is het belangrijk om te beginnen met eenvoudige oefeningen om deze positieve ervaringen op te doen. Daarnaast kan herhalen een goed element zijn voor het ervaren van deze succeservaringen. Door te herhalen wordt het voor de deelnemers inzichtelijk dat ze progressie boeken.

Volgens Stichting Lezen en Schrijven (2021) zijn de volgende elementen van belang voor het communiceren met laaggeletterden:

1. Gebruik eenvoudige taal wat goed te begrijpen is. Het spreken in jargon wordt hierbij afgeraden
2. Werk met beeld. Hierbij werken foto's beter dan tekeningen. Concrete beelden helpt de laaggeletterde om de inhoud te begrijpen, zoals het tonen van bankbiljetten als ondersteuning bij het praten over geld
3. Bespreek niet meer dan drie onderwerpen in 1 keer en zet herhaling in bij belangrijke informatie

Groot, A., Coppens, K., Lam, J., (2019). Motiveren van laaggeletterden, een literatuurstudie naar succesvolle interventies. Expertisecentrum beroepsonderwijs

Reniers, W. (2014). Laaggeletterdheid onder volwassenen in Nederland: beleid en uitvoering [Afstudeeropdracht]. Universiteit Utrecht.

Stichting Lezen en Schrijven (2021). Eenvoudige taal voor laaggeletterden. Geraadpleegd op 22 juni 2023, van <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/eenvoudige-taal>

Bijlage 14 Interview psychotherapeut/facilitator workshop

Afgelopen workshop bij Pauopus

De vorige workshop heeft de professional aangesloten bij de behoeftes van de groep. Onder andere het zoeken naar waarden en normen van de deelnemers en het onderzoeken van de belemmeringen voor de re-integratie. Daarnaast werd aandacht besteed aan de angsten van de deelnemers. In de workshop is ze vooral bezig geweest met het zoeken naar eigen kracht en vooral hoe de deelnemers die bij elkaar zien. Elkaars krachten en vaardigheden benoemen en belichten. Maar ook oog hebben voor valkuilen en belemmeringen om dit vervolgens proberen op te lossen.

Ervaring doelgroep mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Op dit moment geeft de professional nog steeds trainingen aan de doelgroep. Ze vindt het heel waardevol werk. Ze merkt bij deze doelgroep dat er veel wantrouwen is en ziet het als een uitdaging om te onderzoeken waar dit mee te maken heeft. Soms moet ze de deelnemer verwijzen naar specialistische hulpverlening, zoals bij deelnemers die te maken gehad met geweld of andere traumatische gebeurtenissen. Die trauma's kun je niet wegnemen met de door haar aangeboden trainingen en dient er meer hulpverlening aan de pas te komen. Naast wantrouwen merkt ze dat het zelfvertrouwen helemaal weg is bij mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Naast deze persoonlijke thema's heeft de professional oog voor het oriënteren op de arbeidsmarkt, het uitzoeken wat voor beroep de deelnemers willen uitoefenen. Sommige deelnemers willen werken in de hulpverlening en dan gaan we samen uitzoeken wat hiervoor nodig is. Hierbij schept de professional een reëel beeld van de mogelijkheden. Naast dit praktische gedeelte is er ruimte voor het onderzoeken en belichten van verschillende vaardigheden in relatie tot werk. "Welke vaardigheden heb je nodig om in de zorg te werken?" Of "Wat moet ik kunnen om als timmerman aan de slag te gaan?" Dit zoeken naar vaardigheden en benoemen van eigen kwaliteiten doet iets met het zelfvertrouwen van de mens.

Een belangrijk gedeelte van de trainingen is verbondenheid zoeken. Het gaat om elkaar steunen, verhalen vertellen, oog hebben voor elkaar.

Als professional oog hebben voor de deelnemer. Hierbij is het belangrijk ze serieus te nemen en naar ze te luisteren. Het moeilijke verleden niet weg poetsen, maar juist aandacht voor hebben.

Locatie

Een geschikte locatie is hier erg belangrijk bij. Op dit moment geeft ze haar trainingen bij een boerderij waar veel ruimte is en genoeg plekjes zijn voor de cursisten om zich even terug te trekken. Een goede locatie kiest ze uit op basis van haar eigen gevoel. Hierbij stelt ze zichzelf de vraag: "zou ik hier zelf een cursus willen volgen?" Hierbij vindt ze het belangrijk dat de deelnemers naar buiten kunnen om een luchtje te scheppen. Naast de locatie is het goed om te zorgen voor wat te drinken, wat fruit en/of wat lekkers. Dit draagt allemaal bij aan het creëren van een goede sfeer en ook het plezier dat de deelnemers hebben in de training.

Laaggeletterdheid

De professional heeft ervaring met deze doelgroep, echter is ze er niet in gespecialiseerd. Hierdoor heeft ze een samenwerking opgestart met Stichting

Laaggeletterdheid in Steenwijk. Dit raadt zij dan ook sterk aan. Laaggeletterdheid is namelijk een vak apart waar een specialisatie echt waardevol voor is.

Vergroten van motivatie

De professional zou vooral op zoek gaan naar de eigen krachten. Hierbij benadrukt ze ook het stuk verbondenheid, waarbij deelnemers elkaar krachten benoemen. De groep vooral samen laten werken en als professional begeleiden. Op zoek gaan naar hun behoefte en hier de workshop op aanpassen.

Inzet van de workshop

Procesmatig, liefst iedere twee week een vast tijdstip.

Bijlage 15 Interview WerkPro

Interviewers:

Goedemiddag. Heel erg bedankt voor het nemen van de tijd om met ons te praten over het idee van de workshop en de implementatie ervan. Ik zou graag uw mening en inzichten willen horen. Laten we beginnen met uw algemene indruk van het idee van de workshop. Wat denkt u ervan? (Workshop uitgelegd)

Jobcoach' s algemene indruk en feedback

Bedankt voor de uitnodiging. Over het algemeen ben ik positief over het idee van de workshop. Ik geloof wel echt dat het potentieel heeft om de motivatie van de deelnemers te vergroten. Het hangt echter af van de activiteiten die worden aangeboden tijdens de workshop. Het is belangrijk om de deelnemers vanaf het begin te betrekken. Een goede manier om te beginnen is bijvoorbeeld door de vraag te stellen: 'Hoe zitten jullie erbij?' Dit geeft ons inzicht in hun motivatieniveau en helpt ons de activiteiten dienovereenkomstig aan te passen.

Uitleg over motivatie

Het lijkt me ook belangrijk om het concept van motivatie uit te leggen aan de deelnemers. Wat is motivatie? Waarom is het belangrijk? Tijdens de workshop kunnen we de deelnemers vragen wat zij nodig hebben om gemotiveerd te raken en te blijven. Op die manier creëren we bewustwording en betrokkenheid. Motiverende gespreksvoering kan hierbij een effectieve aanpak zijn.

Beloningssysteem en evaluatie

Om de motivatie te stimuleren, kunnen we overwegen om met een beloningssysteem te werken. Bijvoorbeeld, het aanbieden van een stempelkaart waarbij de deelnemers aan het einde van alle workshops een beloning ontvangen. Ik denk dat het ook belangrijk is om de workshop zo nu en dan te evalueren onder deelnemers en collega's. Nou weet ik dat er laaggeletterdheid voor kan komen, maar ook daarvoor zul je manieren hebben om het alsnog te evalueren. Je kan bijvoorbeeld gebruik maken van smileys om hun feedback te verzamelen. Wij doen dat ook bij WerkPro en we merken dat dat prima werkt. Daarnaast merk ik ook dat deelnemers het op prijs stellen als hen gevraagd wordt om inbreng of feedback. Dit kan ook anoniem gebeuren door middel van een brievenbus.

Belang van planning

Wat erg belangrijk is, is dat het plannen van de workshop serieus moet worden door de organisatie. Wij zien bij ons wel eens dat initiatieven na verloop van tijd wat worden verwaarloosd en dat het langzaam terug glipt naar de oude bekende/vertrouwde werkwijze. Het is essentieel dat het uitvoeren van de workshop wordt gewaarborgd door deze standaard op de agenda te zetten. Hierdoor wordt het als een belangrijk onderdeel van het traject beschouwd en krijgt het de aandacht.

Bijlage 16 test/evaluatieronde doelgroep

De test is uitgevoerd door 7 verschillende deelnemers, zowel van Pauropus als van de re-integratieafdeling van WerkPro, die een vergelijkbare doelgroep vertegenwoordigen. Een deelnemer inmiddels regulier werk, maar paste voor langere periode binnen de

doelgroep. Met alle 7 deelnemers is de workshop volledig doorlopen, waarbij de betrokkenheid en feedback van elke deelnemer is verzameld. Na afloop van de workshop zijn alle deelnemers dezelfde vragen gesteld om hun ervaringen, suggesties en eventuele verbeterpunten te verzamelen. Op deze manier is een breed perspectief verkregen en kon de feedback van alle deelnemers worden meegenomen bij het verfijnen en verbeteren van de workshop.

De **eerste vraag** ging over of de deelnemer bereid zou zijn om te participeren aan de workshop.

5 van de 7: Ja

2x "Ja, het kan geen kwaad. Waarom niet. Ik denk dat alle beetjes helpen."

"Ja, ik zou mee doen. Het klinkt wel leuk en ik denk dat ik er wel wat aan heb."

"Ja, ik zou zeker mee doen. Ik ben wel benieuwd"

"Ja, als ik dit was aangeboden aan mij had ik daar zeker iets aan gehad."

2 van de 7: Twijfel

"Ik twijfel een beetje of zo'n workshop iets voor mij is."

> Hij legde uit dat hij niet graag met andere mensen praat over dit soort dingen.

"Ik denk dat ik wel zou mee doen, maar het zou zo kunnen dat ik uiteindelijk minder zin heb en niet zou gaan."

> Toen we vroegen waaraan dat ligt gaf hij ook als reden dat hij niet houdt van praten in groepen.

> Hieruit volgde een gesprek over wat er niet fijn is aan praten in een groep. We vroegen of het helpt als de groep 'klein' blijft. Dit helpt. De één zei max. 10 participanten en de ander zei max. 8 participanten.

De **tweede vraag** ging over wat ze leuk en nuttig vinden klinken aan de workshop.

Vier deelnemers maakten een soortgelijke opmerking over dat het goed vinden om ervaringen te delen en te leren van elkaar.

Drie deelnemers maakten een soortgelijke opmerking over dat het nuttig is dat ze leren over hoe je je leert om zelfverzekerder een sollicitatie procedure in te gaan. Ze gaven aan niet goed te weten waar ze zelf moeten beginnen.

Drie deelnemers waren erg enthousiast over het eens/oneens zijn met stellingen en daarover in gesprek gaan.

Eén deelnemer was erg enthousiast over het thema over het ontwikkelen van sociale vaardigheden, voornamelijk het stuk over lichaamstaal.

Eén deelnemer benoemde dat hij zich herkent in dat geld zijn drijfveer is. Hij wil wel meer leren over de overige voordelen van betaald werk.

De **derde vraag** ging over wat ze minder leuk vinden aan de workshop.

Vijf deelnemers zeiden dat het te lang duurt. Het idee was om de workshop een dagdeel te laten duren (tussen de 4 en 5 uur). Gemiddeld kwam eruit dat twee keer 1 uur á 1,5 uur met een pauze ertussen het beste is.

Vier deelnemers reageerden niet enthousiast op het doen van een rollenspel. Dit is volgens hen onnodig en wellicht te spannend.

Eén deelnemer gaf aan niet veel te willen praten in de workshop. Hij luistert en leert liever.

De **vierde vraag** ging over of ze nog aanbevelingen of tips hebben om in de workshop te verwerken.

Vier deelnemers gaven aan het belangrijk te vinden dat er een pauze is waarin er koffie/thee wordt geschonken met wat lekkers erbij.

Eén deelnemer gaf aan het niet zo fijn te vinden als er veel mensen tegelijk mee doen aan de workshop. Dit wordt haar te druk en dat maakt het spannender om te spreken.

Eén deelnemer zou het leerzaam vinden als er een 'gastspreker' langs kan komen om te vertellen over werkopties. Hij gaf als voorbeeld nooit te hebben geweten in welke hoek in de bouw hij had willen werken. Hij wist niet waar hij moest beginnen en had het fijn gevonden om hier over te worden voorgelicht.

De **vijfde vraag** ging over of er nog specifieke onderwerpen zijn die behandeld moeten worden?

De meeste deelnemers vonden dit een lastige vraag en moesten lang nadenken.

Twee deelnemers zeiden dat ze willen leren over wat je over jezelf kan vertellen in een kennismaking/CV/sollicitatie. Ze vinden dit zelf best ingewikkeld.

Conclusie

Uit de evaluatie met de 7 deelnemers blijkt dat 5 van hen zeker bereid zijn om deel te nemen aan de workshop, terwijl 2 deelnemers twijfelen. De deelnemers die twijfelen zeggen dat dat te maken heeft met praten in groepen. Ook is er een andere opmerking gemaakt over de dat de groep niet te groot moet zijn. *Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat het van belang is dat er een veilige sfeer is binnen een groep van maximaal 8 tot 10 mensen.*

Vier van de zeven deelnemers gaf zelf aan graag in een groep te praten over ervaringen en van elkaar te leren. *Interactief contact moet tijdens de workshop worden aangemoedigd.*

Ook willen deelnemers graag leren over het voorbereiden voor sollicitaties. Gezien ze zelf niet weten waar te beginnen, *moet in de workshop koppelingen gemaakt worden tussen hun talenten/kwaliteiten en solliciteren/Cv's.*

Het thema over sociale vaarvaardigheden, non-verbale communicatie en de voordelen van betaald werk blijft aanwezig in de workshop gezien er positief op is gereageerd en geen kritiek op is gegeven. Ook blijft de opdracht over het eens/oneens zijn met stellingen aanwezig.

Opvallend was dat veel deelnemers de workshop te lang vinden en dat ze zich niet prettig voelen bij rollenspellen. *Hier wordt in de workshop rekening mee gehouden door de duur korter te maken en de rollenspellen te vervangen door interactieve gesprekken.*

Allerlaatst blijkt dat ze veel waarde hechten bij koffie/thee en iets te eten. *Dit zal worden gefaciliteerd.*

Bijlage 17 Normalization process theory

Implementatiewijze:

1. Coherentie (situatie op één lijn krijgen):

- Identificeer en betrek de verschillende stakeholders die betrokken zijn bij de workshop, zoals de doelgroep, professionals en andere relevante partijen.
- Communiceer duidelijk over het nut en de meerwaarde van de workshop, waarbij de focus ligt op de specifieke behoeften en doelen.
- Faciliteer open discussies en informatie-uitwisseling om consensus te bereiken over de waarde en relevantie van de workshop.

2. Cognitieve participatie (begrip en impact op professionele praktijk):

- Met het organiseren van sessies of individuele gesprekken krijgen de deelnemers de kans om dieper in te gaan op de inhoud en impact van de workshop op hun eigen professionele praktijk. Hiermee wordt bedoeld dat er interactieve sessies worden georganiseerd waarin deelnemers actief betrokken worden bij het bespreken en verkennen van de onderwerpen en concepten die in de workshop worden behandeld.
- Creëer ruimte voor vragen, discussies en reflectie, zodat deelnemers een dieper begrip krijgen van hoe de workshop hun werkprocessen en verantwoordelijkheden kan veranderen.

3. Collectieve actie (ondersteuning bij praktijkgebruik):

- Zorg voor voldoende ondersteuning en middelen om de deelnemers te helpen bij het daadwerkelijk toepassen van wat ze hebben geleerd tijdens de workshop. Bijvoorbeeld door het creëren van een netwerk of community waarin deelnemers ervaringen kunnen delen, elkaar kunnen ondersteunen en van elkaar kunnen leren. Dit kan zorgen voor een omgeving waarin deelnemers gestimuleerd worden om het geleerde toe te passen en te blijven groeien in hun professionele praktijk.
- Zoek uit of er behoefte is naar coaching/gesprekken achteraf om deelnemers te ondersteunen bij het integreren van nieuwe kennis en vaardigheden in hun dagelijkse praktijk.

4. Reflexieve monitoring (evaluatie en bijstelling):

- Implementeer een systeem voor regelmatige evaluatie van de workshop, waarbij deelnemers feedback kunnen geven en suggesties kunnen doen voor verbetering. Dit kan middels gesprekken, maar ook via een (anoniem) feedback waarop ze door middel van het geven van smileys/duimpjes kunnen laten weten wat ze fijn vinden.

- Gebruik de verzamelde feedback om aanpassingen en verbeteringen aan te brengen in de workshop, waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke behoeften en wensen van de deelnemers.