



# Eindrapport - Impactevaluatie AMIF-projecten

AMIF-42

Evaluatie van de impact van de verschillende integratieprojecten op de eindgebruikers bij de vijf grootstedelijke OCMW's (Antwerpen, Brussel, Gent, Luik & Charleroi).

In opdracht van POD Maatschappelijke Integratie

**POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE**  
BETER SAMEN LEVEN  
**SPP INTÉGRATION SOCIALE**  
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



31 januari 2022

## VOORWOORD

Dit onderzoek betreft een impactevaluatie van de verschillende integratieprojecten op de betrokken nieuwkomers. De POD MI tracht met het lanceren van een aantal AMIF-projecten de OCMW's zuurstof te geven om innovatieve integratieconcepten uit te denken en te implementeren. Zij vroegen de onderzoeksgroep Inclusive Diversity van Thomas More om de impact van de AMIF-projecten van de OCMW's van Antwerpen, Gent, Brussel, Luik en Charleroi na te gaan, samen met het detecteren van goede praktijken en beleidsadviezen.

We willen graag een woord van dank richten aan diegenen die het mogelijk maakten dit onderzoek tot een goed einde te brengen.

Op de eerste plaats willen we de betrokken OCMW's hartelijk danken. We werden telkens hartelijk onthaald door de verantwoordelijken en hulpverleners van de OCMW's en we konden tevens rekenen op de medewerking van vele eindgebruikers. We willen deze nieuwkomers dan ook hartelijk danken voor hun tijd en kwetsbare opstelling tijdens onze interviews. Zonder hun medewerking zouden we geen impact kunnen meten. Onze dank gaat dan ook in het bijzonder uit naar deze eindgebruikers die ons inzage gaven over hun leven in België en hun ervaringen met de projectwerkingen van de OCMW's.

Daarnaast willen we ook graag alle projectmedewerkers en de diensthoofden van de vijf grootstedelijke OCMW's bedanken. Zij hielpen ons bij de samenstelling van de focusgroep interviews en zij zorgden telkens voor een warm onthaal. Ook de contactpersonen van de POD - mevrouw Lisa Asselman en de heer Jeroen Barrez – danken we hartelijk voor de goede samenwerking! Verder nog een klein woord van dank aan Thomas More die onze onderzoeksgroep Inclusive Diversity ondersteunt en integreert in een breder onderzoekskader.

## Samenvatting

OCMW's zijn vaak één van de eerste instellingen waar kwetsbare doelgroepen mee te maken krijgen. In een snel veranderende samenleving zijn niet enkel de profielen van deze doelgroep divers en in constante beweging, maar ook de wensen en noden volgen deze trend. Een groot deel van de steuntrekkers van de OCMW's in grootsteden hebben een statuut van erkende vluchteling of subsidair beschermde. Voor deze doelgroep voldoen de traditionele integratieprogramma's vaak niet om een succesvol integratietraject af te ronden. Vaak staan ze nog te ver van de maatschappij om in het bestaand aanbod in te stappen. Vanuit deze problematiek heeft POD MI in 2015, 2016 en 2019 een projectoproep gelanceerd rond sociale activering van nieuwkomers binnen de OCMW-werking. De vijf grootstedelijke OCMW's van Antwerpen, Brussel, Gent, Luik en Charleroi kregen met deze oproep de kans om elk een sociaal activeringstraject uit te werken die de integratie van nieuwkomers zou moeten bevorderen. De doelstelling hierbij is om de doelgroep een menswaardig leven te garanderen, sociaal isolement tegen te gaan en om het psycho-sociaal welzijn, de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen te bevorderen. Dit ter voorbereiding van een minimale participatie aan de samenleving, vrijwilligerswerk of een eventuele socio-professionele inschakeling op de arbeidsmarkt.

Het doel van dit onderzoek is om de impact van de vijf integratieprojecten op de eindbegunstigden na te gaan. We willen nagaan hoe de deelnemers de trajecten beoordelen en identificeren waar er mogelijks bijsturing nodig zou zijn. Met dit onderzoek willen we overigens goede praktijken in kaart brengen die eventueel in de toekomst in andere steden geïmplementeerd kunnen worden. De centrale onderzoeksvraag hierbij is: welke impact hebben de sociale activeringstrajecten op de maatschappelijke integratie van nieuwkomers in onze samenleving? De ontwikkeling van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en de uitbreiding van het sociaal netwerk zijn hierbij belangrijke factoren.

Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarbij er gebruik gemaakt werd van semi-gestructureerde vragenlijsten. Er zijn verschillende focusgroep interviews en individuele interviews georganiseerd om data te verzamelen. Zowel eindgebruikers als OCMW-verantwoordelijken als hulpverleners werden hierbij bevestigd.

Uit de verschillende bevragingen blijkt dat zowel het zelfvertrouwen als de zelfredzaamheid van de eindgebruikers doorheen de vijf projecten gestegen zijn. Dankzij de projecten zijn de eindgebruikers actiever geworden in de samenleving. Ze participeren meer in het dagelijks leven door o.a. activiteiten (bijvoorbeeld musea bezoeken) op te zoeken en hulp te vragen bij onduidelijkheid. Het sociaal isolement waarin zij zich vaak bevonden, is tegen het einde van het traject ook doorbroken. Ze hebben dankzij het project vaak een sociaal netwerk kunnen opbouwen dat ze buiten het project actief raadplegen. Belangrijk om te vermelden is dat de coronamaatregelen de resultaten vaak hebben tegengewerkt. Eindgebruikers gaven aan dat ze zich terug in een isolement bevonden door de sociale restricties ten gevolge van Corona. Bovendien is de toevloed van informatie rond de coronamaatregelen vaak te moeilijk gecommuniceerd naar de eindgebruikers waardoor er veel verwarring hierrond was.

Dankzij de projecten hebben eindgebruikers hiernaast vaak een doel voor ogen waarnaar ze werken. Ze hebben hun interesses en competenties leren kennen en zetten nadien actief stappen naar doelen die ze willen bereiken. Eindgebruikers blijken intrinsiek gemotiveerd te zijn om hun doelen te behalen.

Ook het belang van tolken en psychologen blijkt zeer belangrijk te zijn in de activeringstrajecten. Eindgebruikers kampen vaak met psychologische moeilijkheden die de hulpverlening kunnen bemoeilijken. Ook de lage taalvaardigheid blijkt een drempel te zijn die overbrugd moet worden om een succesvol traject te kunnen afleggen. De beschikbaarheid van psychologen en tolken is hierbij dus een randvoorwaarde. Samenwerkingen met andere organisaties -die eventuele noden van cliënten kunnen opvangen- en een goede verankering van het project in de reguliere OCMW-werking blijkt bovendien van belang om succesvol te zijn.

Alhoewel het taalniveau van de eindgebruikers dankzij de projecten versterkt is, geven de eindgebruikers aan niet genoeg kansen te hebben om de taal in een informele setting te kunnen oefenen. Bovendien is er ook een nood aan computerlessen ten gevolge van Corona. Een groot deel van de begeleiding is namelijk naar de online leefwereld moeten verschuiven door de lockdown. Hieruit blijkt dat zowel de computervaardigheden als de nodige uitrusting (laptop/computer) onvoldoende is.

Hiernaast blijkt het op maat werken een belangrijk aspect te zijn in de activering waar elk project op ingezet heeft. De duur van de begeleiding hangt hierbij af van de cliënt. Cliënten met meerdere problemen op verschillende levensvlakken zullen logischerwijs langer begeleid dienen te worden om succesvol hun traject af te ronden. En alhoewel eindgebruikers over het algemeen tevreden zijn over hun begeleiding, blijkt de afronding van het activeringstraject voor velen te abrupt. Ze gaan vaak van een intensieve begeleiding naar weinig of geen begeleiding.

Cliënten hebben tot slot ook aangegeven vaak te maken hebben gehad met discriminatie. Dit gaat van discriminatie op straat tot discriminatie op verschillende levensvlakken (bijvoorbeeld huisvesting) die de integratie verder bemoeilijken.

Op basis van deze bevindingen wordt het volgende aanbevolen:

- Een goede verankering van het project in de reguliere werking.
- Psychologische begeleiding aanreiken.
- Bijkomende taalkansen ontwikkelen.
- Tolken en interculturele bemiddelaars inzetten.
- Inzetten op digitale kennis en laptops.
- Inzetten op nazorg.
- Bespreekbaar maken van discriminatie en racisme.
- Digitaal informatiepunt als communicatiekanaal.
- ...

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Onderzoekopzet en gehanteerde methodologie</b> .....	<b>4</b>
1.1 <i>Onderzoeksvraag</i> .....	4
1.2 <i>Doelgroep(en)</i> .....	4
1.3 <i>Weloverwogen steekproeftrekking</i> .....	5
1.3 <i>Profiel deelnemers</i> .....	6
1.3.1 Algemene profielschets .....	6
1.3.2 Detaillering (partieel).....	7
1.4 <i>Dataverzamelingsmethode: semi-gestructureerde interviews</i> .....	8
1.5 <i>Methode van analyseren</i> .....	9
1.6 <i>Validiteit en betrouwbaarheid</i> .....	9
1.6.1 Validiteit van de onderzoeks- en interviewvragen.....	9
1.6.2 Validiteit van de codering.....	9
1.6.3 Betrouwbaarheid .....	10
<b>2. Onderzoekresultaten per grootstedelijk OCMW</b> .....	<b>12</b>
<i>Doelgroep</i> .....	12
2.1 <i>OCMW Antwerpen – AMIE</i> .....	12
2.1.1 Korte voorstelling van het project.....	12
2.1.2 Onderzoekresultaten .....	14
2.1.3 Goede praktijken .....	23
2.2 <i>OCMW Gent – Interactief!</i> .....	24
2.2.1 Korte voorstelling van het project.....	24
2.2.2 Onderzoekresultaten .....	26
2.2.3 Goede praktijken.....	31
2.3 <i>OCMW Charleroi – ACTIV UP!</i> .....	33
2.3.1 Korte voorstelling van het project.....	33
2.3.2 Onderzoekresultaten .....	34
2.3.3 Goede praktijken .....	39
2.4 <i>OCMW Luik – MOD’ACTIONS</i> .....	40
2.4.1 Korte voorstelling van het project.....	40
2.4.2 Onderzoekresultaten .....	41
2.4.3 Goede praktijken .....	45
2.5 <i>OCMW Brussel – MOVE UP!</i> .....	47
2.5.1 Korte voorstelling van het project.....	47
2.5.2 Onderzoekresultaten .....	48
2.5.3 Goede praktijken .....	52
<b>3. Algemene onderzoeksresultaten</b> .....	<b>53</b>
3.1 <i>Stappen gezet naar activering</i> .....	53
3.2 <i>Sociaal isolement doorbroken</i> .....	53
3.3 <i>Belang van tolken/psychologen</i> .....	54
3.4 <i>Trajectduur</i> .....	54
3.5 <i>Discriminatie</i> .....	54
<b>4. Beleidsaanbevelingen</b> .....	<b>56</b>
4.1 <i>Aanbevelingen op niveau van de OCMW’s en methodieken</i> .....	56
4.2 <i>Aanbevelingen op niveau van overheid &amp; POD</i> .....	58
4.3 <i>Aanbevelingen op lokaal niveau</i> .....	59
<b>5. Conclusie</b> .....	<b>60</b>

<b>BIJLAGE 1</b>	<b>Overzicht afgenomen interviews .....</b>	<b>62</b>
<b>BIJLAGE 2</b>	<b>Codeboek AMIF-42 .....</b>	<b>64</b>

## Inleiding

OCMW's worden geconfronteerd met uitdagingen die een snel veranderende samenleving teweegbrengt. Een OCMW ervaart de maatschappelijke kwetsbaarheid van een aantal doelgroepen als één van de eerste instellingen. Meer dan 30% van de steuntrekkers heeft in de grote steden het statuut erkend vluchteling of subsidiair beschermd. Deze mensen ondervinden veelal weinig baat bij de traditionele integratieprogramma's om te participeren aan de arbeidsmarkt. Vaak beschikken deze mensen niet over de juiste informatie of competenties om zich vlot in te schakelen in de moderne samenleving en bovendien kampen ze vaak met psychosociale problemen. Een combinatie van deze factoren zorgt ervoor dat deze doelgroep beduidend minder zelfredzaam is en sneller maatschappelijk geïsoleerd geraakt. De POD MI tracht met het lanceren van een aantal AMIF-projecten de OCMW's zuurstof te geven om innovatieve integratieconcepten uit te denken en te implementeren.

Graag presenteren we u het eindrapport van de impactevaluatie van de AMIF-projecten bij de vijf grootstedelijke OCMW's van Antwerpen, Brussel, Gent, Luik & Charleroi. Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van de aanbestedende overheid, de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Grootstedenbeleid. Bij de start van dit onderzoek in januari 2021 werd door de Dienst Onderzoek van Thomas More en onder leiding van Aleidis Devillé, doctor in de Sociologie en manager van de onderzoeksgroep Inclusive Diversity een team samengesteld teneinde dit onderzoek zo efficiënt mogelijk te voeren in samenwerking met alle leden van het team. In de loop van januari 2021 werd een Expertpanel opgericht bestaande uit de teamleden van enerzijds het Thomas More-team Inclusive Diversity en anderzijds van de opdrachtgever POD MI. Dit panel staat in voor de opvolging van de impactevaluatie en van de projectvoortgang over de uitwerking van de pijlers van de conceptnota vanuit de POD. Het onderzoek wordt uitgevoerd van 1 januari 2021 tot 31 januari 2022. Graag willen we uitdrukkelijk vermelden dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden tijdens de coronacrisis van 2021-2022.

Laten we dit onderzoek even kaderen in de werking van de opdrachtgever, de POD MI. In 2015, 2016 en 2019 lanceerde de POD MI een projectoproep rond sociale activering van nieuwkomers binnen de OCMW-werking (respectievelijk AMIF 03, AMIF 24 en AMIF 42). Onderzoeksonderwerp van deze impactevaluatie is het AMIF 42-project dat startte op 1 januari 2020 en een looptijd heeft van twee jaar. Het gaat om 5 projecten in een grootstedelijke omgeving, geïmplementeerd door de OCMW's van Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik. De AMIF-projecten werden door de POD MI gelanceerd om de begeleiding en de vorming van OCMW-medewerkers te ondersteunen rond de coaching van nieuwkomers. Doelstelling daarbij is om nieuwkomers een menswaardig bestaan te garanderen, het recht op maatschappelijke integratie te waarborgen, sociale isolatie tegen te gaan en om het psycho-sociaal welzijn, de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen te bevorderen ter voorbereiding van een minimale participatie aan de samenleving, vrijwilligerswerk of een eventuele socio-professionele inschakeling op de arbeidsmarkt. Elk ingediend project biedt een op maat uitgewerkt intensief sociaal activeringstraject voor nieuwkomers uit derdelanden. De begeleiding focust zich telkens op verschillende drempels die de integratie van derdelanders in onze samenleving in de weg staan. Elk OCMW heeft een grote vrijheid bij de vormgeving van de integratieprojecten. Er zijn nu 10 projecten volledig

afgerond en 5 projecten zijn lopende, maar over de impact van de AMIF-projecten op de sociale activering van nieuwkomers uit derde landen is tot nu toe weinig geweten. Dit onderzoek heeft tot doel de impact na te gaan van de verschillende integratieprojecten op de eindbegunstigden bij de vijf grootstedelijke OCMW's (Antwerpen, Brussel, Gent, Luik & Charleroi). Bovendien is het belangrijk voor de OCMW's om te weten hoe de deelnemers hun trajecten beoordelen zodat er -indien nodig- bijsturing mogelijk is. Tot slot wil men met dit onderzoek goede praktijken identificeren die in de toekomst eventueel in andere steden geïmplementeerd kunnen worden.

We starten dit onderzoeksrapport met een voorstelling van het onderzoek en de gehanteerde methodologie. We bekijken hierbij wie en wat men precies heeft onderzocht en welke methodes er werden gebruikt om het onderzoek en de analyse tot stand te brengen. Hierbij wordt er ook gekeken naar de validiteit en betrouwbaarheid van de gebruikte methodes. Vervolgens bekijken we de onderzoeksresultaten per OCMW: wat zijn de resultaten betreffende de trajecten per OCMW? Daarna staan we ook stil bij de algemene onderzoeksresultaten over de OCMW's heen. Tot slot formuleren we een aantal beleidsaanbevelingen ten aanzien van de overheid om de inschakeling van nieuwkomers en de OCMW-werking te optimaliseren.



# 1. Onderzoekopzet en gehanteerde methodologie

## 1.1 Onderzoeksvraag

De onderzoeksoopdracht bestaat uit een impactevaluatie van de verschillende integratieprojecten op de eindbegunstigden. Het is belangrijk om goede praktijken uit de verschillende OCMW-projecten te identificeren zodat deze in de toekomst ook in andere steden en projecten kunnen worden toegepast.

De centrale onderzoeksvraag luidt: welke impact hebben de sociale activeringstrajecten op de maatschappelijke integratie van nieuwkomers in onze samenleving? Daarbij wordt in het bijzonder gepeild naar de ontwikkeling van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en uitbreiding van het sociaal netwerk bij de eindgebruikers.

Sub-vragen die we graag beantwoord zien over de eindgebruikers:

- Hebben de integratie-activiteiten de (sociale) vaardigheden van de eindgebruikers kunnen versterken?
- Voelen eindgebruikers zich gehoord en kunnen ze hun stem laten horen?
- Hebben de eindgebruikers maatschappelijke kennis opgedaan en kunnen ze deze in de praktijk toepassen?
- Hebben de eindgebruikers hun plaats in de samenleving gevonden en delen ze ervaringen met andere?
- Engageren de eindgebruikers zich om mee te werken aan bepaalde initiatieven?
- Hebben de eindgebruikers hun vertrouwen in anderen en de samenleving kunnen versterken?
- Weten de eindgebruikers bij wie ze terecht kunnen voor vragen?

## 1.2 Doelgroep(en)

Er zijn twee doelgroepen: de nieuwkomers en de OCMW-werkingen.

De doelgroep 'nieuwkomers' bestaat uit derdelanders (erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden) die 18 jaar of ouder zijn. Ze moeten wonen in de regio's van de betreffende OCMW's en leefloon ontvangen. Het gaat meer specifiek over kwetsbare nieuwkomers afkomstig van buiten Europa, met een beperkt sociaal netwerk en niet actief op de arbeidsmarkt die drempels ervaren bij participatie aan de klassieke integratietrajecten georganiseerd door de Gemeenschappen. Het onderzoek wil vooral het perspectief van de eindgebruikers in kaart brengen zodat we een zicht krijgen op de door hen gepercipieerde en geformuleerde verbeterpunten.

De OCMW-werkingen zijn een tweede doelgroep. Binnen deze doelgroep wordt er een onderscheid gemaakt tussen hulpverleners en OCMW-verantwoordelijken. De hulpverleners zijn rechtstreeks verbonden met de werking van de uitgetekende trajecten voor de nieuwkomers. Er wordt dan ook rekening gehouden met de door de hulpverleners

gepercipieerde en geformuleerde verbeterpunten. Elk deelnemend OCMW heeft een grote vrijheid bij de invulling van de integratieprojecten en het is belangrijk om de verschillende integratieprojecten te evalueren op het niveau van de sociale activering en verhoging van de maatschappelijke participatie van de eindbegunstigden. Daarnaast zijn er de OCMW-verantwoordelijken zoals de coördinatoren. Ook hun mening wordt bevroegd om het ruimere kader mee te nemen in het onderzoek.

### 1.3 Weloverwogen steekproeftrekking

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen denken we verder te komen met een beperkt aantal interviews in de diepte te onderzoeken, dan vele gevallen oppervlakkig. En dan is het vooral van belang om bewust geselecteerde verscheidenheid te realiseren bij de selectie (Billiet & Waege, 2003). We willen vooral die respondenten bereiken die een meerwaarde bieden voor het beantwoorden van onze onderzoeksvragen. De keuze van de onderzoekseenheden willen we dus niet statistisch maar theoretisch verantwoorden. We spreken dan ook van een theoretische steekproef die doelgericht is, de selectie gebeurt namelijk in functie van de onderzoeksvraag. Anderzijds willen we een ongeplande selectie gemaakt door de interviewers, bijvoorbeeld vanuit praktische overwegingen, tegengaan. Daarom trachten we een weloverwogen steekproef te trekken. Dit realiseren we door criteria op te stellen waaraan de respondenten moeten voldoen. Verder in dit rapport vindt u de criteria voor de steekproeftrekking per doelgroep terug.

Voor elk OCMW werden er verschillende focusgroepen georganiseerd die op twee verschillende momenten bevroegd werden. De eerste bevraging vond plaats tussen mei en juli 2021 waarbij twee focusgroepen van 8 tot 10 deelnemers - één focusgroep met eindgebruikers en één focusgroep met hulpverleners- bevroegd werden. Bij de tweede bevraging in oktober 2021 werd er voor elk OCMW één focusgroep met eindgebruikers georganiseerd, een individueel interview met een eindgebruiker en een individueel interview met een late instapper. Deze tweede bevraging werd georganiseerd om het effect van de AMIF-trajecten beter te kunnen evalueren.

Het onderzoeksteam van Thomas More selecteerde in samenspraak met de OCMW's de deelnemers die voldoen aan de criteria. De praktische selectie van de deelnemers gebeurde door de diensthoofden van de respectievelijke OCMW's. Het onderzoeksteam ontving steeds op voorhand een lijst van de deelnemers.

In het geval van de eindgebruikers werden de volgende criteria opgesteld:

- Gelijk aantal mannen & vrouwen
- Derdelanders uit diverse werelddelen en landen moeten voldoende & proportioneel vertegenwoordigd zijn
- Talenkennis moet gevarieerd zijn onder de deelnemers
- Diverse scholingsgraden en mate van laaggeletterdheid
- Diverse leeftijden
- Diverse statuten: vluchtelingen, gezinsherenigers, arbeidsmigranten, ...
- Verscheidene psychische & fysieke gezondheidstoestanden

In het geval van de hulpverleners zijn de volgende criteria voorop opgesteld:

- Sociaal werker van betrokken AMIF-projecten
- Sociaal werker arbeidstrajectbegeleiding (ATB-begeleiding)
- Sociaal werkers sociale dienst
- Signaal werkers
- Tolken
- Taalleraren
- Buurtwerkers
- Jeugdwerkers
- Cultuurwerkers

## 1.3 Profiel deelnemers

### 1.3.1 *Algemene profielschets*

We schetsen hier kort het profiel van de ondervraagde eindgebruikers.

We kunnen op basis van de ingevulde informatie door de deelnemers zelf gecombineerd met de antwoorden op de focusgroepgesprekken én op basis van onze gesprekken met de OCMW-medewerkers een algemene profielschets opstellen. We dienen hierbij te vermelden dat helaas niet iedere deelnemer volledig is geweest in het invullen van zijn of haar profielschets waardoor niet elke deelnemer is opgenomen in bepaalde aspecten van de schets.

Er participeerden iets meer mannen (30) als vrouwen (24) aan de bevraging, wat overeenkomt met de gender van participanten aan de OCMW-projecten. Hier kunnen we dus stellen dat de gender-representativiteit van het onderzoek goed zit, of met andere woorden dat de vertegenwoordiging van hoeveelheid mannen en vrouwen een weerspiegeling is van de deelnemers aan de OCMW-projecten.

Deelnemers komen van overal in de wereld, al zien we dat mensen uit de Arabische wereld oververtegenwoordigd zijn. De scholingsgraad is algemeen laag, al zijn er een paar uitzonderingen. We vermoeden als onderzoekers dat ze in deze steekproef wellicht wat oververtegenwoordigd zijn in vergelijking met het werkelijke aantal OCMW-projectdeelnemers. Dit is een gekend fenomeen in sociologisch onderzoek: hooggeschoolden participeren vaker aan bevragingen dan laaggeschoolden. We zien dat de meeste deelnemers reeds enkele jaren in België verblijven, wat toch betekent dat de nood aan integratie hoog is bij nieuwkomers ook al verblijven ze reeds langer in België.

De talenkennis van de landstalen in België (Nederlands en Frans) was algemeen genomen zeer beperkt. Velen konden zich nauwelijks goed uitdrukken in de landstaal. Wel was duidelijk dat de deelnemers reeds veel talenkennis bijgeleerd hadden vanuit de OCMW-projectactiviteiten, maar het algemene taalniveau van de landstaal was zeer laag. Een aantal mensen hadden bovendien kinderen, maar de meerderheid van de deelnemers was

kinderloos. De mensen met kinderen vertelden in de focusgroepgesprekken ook dat het vinden van kinderopas niet evident en zeer duur was. Het viel op dat de deelnemers met de projectwerkingen hun sociaal netwerk hadden uitgebreid en daar zeer tevreden over waren. De meesten kloegen erover dat het niet evident is om een sociaal netwerk uit te bouwen met beperkte middelen (leefloon) en in de Belgische samenleving. Zij waren ondermeer enthousiast over de OCMW-projectwerkingen omdat ze alzo een fijne vriendengroep vormden.

Huisvesting kwam in sommige focusgroepgesprekken aan bod, namelijk in de zin dat de huishuur in de steden zeer hoog ligt voor een leefloner. De meesten woonden op een kamer of in een studio. Tenzij het OCMW zelf voor werk zorgde via het project, waren de meeste deelnemers werkloos. Dit frustreerde de meeste deelnemers; zij zochten werk maar werden nergens tewerkgesteld. Qua gezondheid valt op dat vele deelnemers nood hebben aan een psychologische of psychiatrische begeleiding. Sommige OCMW's werkten intens samen met (al of niet in-house) psychologen en de begeleiders vertelden ons hoeveel nood de deelnemers hebben aan therapie.

### 1.3.2 Detaillering (partieel)

Er hebben in totaal 30 mannen deelgenomen aan de bevraging met een gemiddelde leeftijd van 34,93 jaar oud. De 24 vrouwen die hebben deelgenomen hebben een gemiddelde leeftijd van 32,60 jaar. Sommige vrouwen en mannen zijn hierbij twee keer bevraged op verschillende tijdstippen om de evolutie van hun traject beter te meten.

De deelnemers zijn afkomstig van 9 verschillende geboortelanden. In onderstaand tabel vind je een overzicht van deze landen.

Tabel 1: geboortelanden van de bevragede deelnemers

Geboorteland	Aantal deelnemers
Syrië	10
Irak	7
Eritrea	6
Afghanistan	3
Iran	3
Turkije	2
Yemen	1
Sudan	1
Tibet	1

Als we kijken naar het opleidingsniveau dan zien we dat de meeste deelnemers geen diploma hebben.

Tabel 2: opleidingsniveau van de bevragede deelnemers

Hoogst behaald diploma	Aantal deelnemers
Geen diploma	7
Lager onderwijs	2
Hoger onderwijs	4

Als we naar het aantal jaren kijken dat de deelnemers in België zijn, dan zien we dat het grootste deel van de deelnemers al 4 jaar in België verblijft.

Tabel 3: aantal jaren dat de deelnemer in België verblijft

Jaren in België	Aantal deelnemers
1	1
2	1
3	4
4	9
5	3
6	3
7	1
8	1
22	1

#### 1.4 Dataverzamelmethode: semi-gestructureerde interviews

Onze onderzoeksvraag peilt naar de percepties van enerzijds nieuwkomers en anderzijds hulpverleners en daarom achten we het zinvol de respondenten zo spontaan mogelijk hun verhaal te laten vertellen. We namen enerzijds een aantal individuele interviews af en anderzijds een aantal focusgroep interviews en voor beide types interviews maken we gebruik van het semi-gestructureerde interview als dataverzamelmethode. Tegelijk willen we de interviews systematisch analyseren, zodat via codering de interviews betrouwbaar vergeleken kunnen worden. Om aan beide eisen te kunnen voldoen, lijkt ons het half- gestructureerde interview het meest aangewezen.

Bij semi-gestructureerde interviews wordt er gewerkt met een topiclijst zodat de onderwerpen van tevoren vast liggen. Dit wil zeggen dat de volgorde waarin de topics aan bod komen kan wijzigen en dat er plaats kan zijn voor uitweidingen en zelfs voor nieuw aangebrachte topics , maar dat toch in grote mate dezelfde vragen aan bod komen in de diverse interviews. Dit laatste is immers noodzakelijk om een systematische analyse door te voeren.

Bij de tweede bevraging werd de topiclijst herzien en aangepast aan de opmerkingen van het expertenpanel. Hierbij werden een aantal thema's zoals corona, nazorg en opvang toegevoegd om een breder beeld te krijgen van de interveniërende factoren.

Na de tweede bevraging en eerste voorstelling van dit onderzoeksrapport werd er op basis van aantekeningen van POD een tweede vragenlijst naar de OCMW's gestuurd om meer specifieke data te verzamelen.

## 1.5 Methode van analyseren

Na het verzamelen van de data, zijn we begonnen met het analyseren ervan. We hebben hierbij gekozen om te werken met het programma NVIVO. NVIVO is een softwareprogramma, expliciet ontwikkeld voor kwalitatief onderzoek. Het is een veelzijdig programma met uitgebreide analyse-instrumenten die gemakkelijk inzetbaar zijn.

We zijn begonnen met het aanmaken van een codeboek, dat bestaat uit de codes die gehanteerd worden bij het coderen. Deze werd intern voorgelegd ter evaluatie. Dit resulteerde in een gestructureerd codeboek, waarbij de veelheid aan oorspronkelijke codes werden ingekort en meer nauwgezet gedefinieerd. Het codeboek werd herwerkt en aan het expertenpanel POD MI voorgelegd. Na toevoeging van enkele codes door het expertenpanel zijn we gestart met een 'pilottesting'. We hebben hierbij het codeboek uitgetest op enkele interviews waarna het codeboek werd verfijnd. Hierbij werden een aantal overbodige codes geschrapt.

Na de eerste bevraging werd het codeboek voor een laatste keer herzien op basis van de opmerkingen van het expertenpanel tijdens een evaluatie van de interim-rapportering. Er zijn hierbij drie codes toegevoegd aan de topiclijst.

## 1.6 Validiteit en betrouwbaarheid

Validiteit staat voor 'meet je wat je moet meten en weten?'. Met andere woorden: bevragen we wat we willen te weten komen; stellen we onze vragen op een goede manier zodat we ook eerlijke antwoorden krijgen; coderen we bij de afgenomen interviews wat we willen onthouden en wat relevant is in functie van de onderzoeksvraag?

Betrouwbaarheid betekent de garantie dat een andere onderzoeker of onderzoeksteam dezelfde resultaten zou voorleggen. Een onderzoek is natuurlijk onbetrouwbaar als een andere onderzoeker iets geheel anders zou afleiden uit de interviews.

### 1.6.1 Validiteit van de onderzoeks- en interviewvragen

We denken de onderzoeksvaliditeit te dekken doordat we:

- De onderzoeksvragen en interviewvragen werden opgesteld in samenspraak met het expertenpanel POD MI;
- We de interviewvragen ten aanzien van de eindgebruikers niet zozeer theoretisch en abstract stelden maar met foto's om tegemoet te komen aan de beperkte (Nederlandse en Franse) taalbeheersing;
- We de hulp inriepen van betrokken hulpverleners voor het opstellen van de vragenlijst aan de eindgebruikers en deze uitgetest hebben via pilottesting.

### 1.6.2 Validiteit van de codering

De coderingsvaliditeit staat of valt op de eerste plaats met de constructie van een valide codeboek. We dienen enkel die codes op te nemen die ons later van dienst zullen zijn om de

onderzoeksvragen te beantwoorden; alle andere codes zijn 'ballast'. De codeurs die aan dit onderzoek meewerkten, hebben dan ook een aantal keer doelgericht—met de onderzoeksvragen in de hand—het codeboek herwerkt.

### **1.6.3 Betrouwbaarheid**

Betrouwbaarheid betekent dat een andere (of vele andere) onderzoeker(s) hetzelfde zullen 'vinden' in de data of i.c. interviews. Als twee (of meer) onderzoekers tot dezelfde conclusies komen op basis van de afgenomen interviews is het onderzoek betrouwbaar; als twee (of meer) onderzoekers tot andere conclusies komen op basis van dezelfde interviews zijn de onderzoeksresultaten niet betrouwbaar. Het spreekt voor zich dat we willen komen tot dezelfde onderzoeksresultaten en dus de betrouwbaarheid hoog in het vaandel dragen, anders zijn de onderzoeksresultaten per definitie wetenschappelijk problematisch.

We gebruikten Cohens Kappa als maat van objectiviteit. Het is een coëfficiënt die de overeenstemming van twee of meer codeurs weergeeft. Een Kappa-waarde van 1 betekent dat er een perfecte overeenstemming is; een Kappa-waarde van 0 geeft aan dat de overeenstemming niet beter is dan men op grond van het toeval zou kunnen verwachten. Een Kappa-waarde tussen 0.60 en 0.70 staat voor een goede mate van overeenkomst - wat wil zeggen dat men over een goed codeboek beschikt met praktisch bruikbare definities en relatief exhaustieve en elkaar uitsluitende codes.

Het is niet nodig om alle data door 2 onderzoekers te laten coderen; de intercoderingsbetrouwbaarheid wordt steeds voor een beperkt deel van de interviews onderzocht. Als twee focusgroepinterviews door 2 onderzoekers gecodeerd werden en de intercoderingsbetrouwbaarheid is goed (Cohens Kappa = +0.65), dan kan één persoon verder coderen. We weten dan immers dat de andere focusgroepinterviews een gelijkaardige Kappa zullen genereren; want je krijgt enkel een goede Kappa als je een degelijk doordacht codeboek hebt en de codes ondubbelzinnig gedefinieerd werden. In die zin kan het berekenen van de intercoderingsbetrouwbaarheid gezien worden als een verhoging van de kwaliteit van het analysemateriaal. Twee van de focusgroepinterviews werden gecodeerd door twee codeurs die onafhankelijk van elkaar werkten, om de intercoderingsbetrouwbaarheid te berekenen. Het interview werd ingedeeld in 102 paragrafen, die met een aantal codes konden gemarkeerd worden in NVIVO. De codeurs gaven twaalf keer een verschillende code aan een paragraaf. De intercoderingsbetrouwbaarheid geeft ons de coëfficiënt 0,80.

De relatief hoge intercoderingsbetrouwbaarheid mag niet wegnemen te leren uit de fouten die gemaakt werden. Niet minder dan vier coderingsfouten kwamen namelijk voort uit het feit dat we de tekstparagrafen in kwestie te summier hadden afgelijnd. Ook de context van de uitspraak waarop de code slaat, moet duidelijk zijn om een gelijkaardige interpretatie te bewerkstelligen. De paragrafen werden dus vaak te kort gemarkeerd, wat een juiste interpretatie in de weg stond. Dit gegeven is eveneens belangrijk verder in het onderzoek, wanneer we de onderzoeksresultaten weergeven en illustreren met tekstfragmenten. Ook dan is het cruciaal om de interviewteksten die de resultaten moeten illustreren, in hun context weer te geven. Na het berekenen van de intercoderingsbetrouwbaarheid zorgden we ervoor dat we de tekstparagrafen voldoende ruim markeerden, zodat ook het kader van de

uitspraak mee gemarkeerd wordt. Wat we ook leerden bij het onderzoek naar intercoderingsbetrouwbaarheid is dat omschrijvingen van de codes elkaar niet mogen overlappen, anders zal er onvermijdelijk fout gecodeerd worden. We voegden daarom de codes 'M-andere', 'M-Covid-19', 'O-Covid-19', 'A-Covid-19' en 'S-Covid-19' toe. De codes 'visie en beleid' en 'impact op de OCMW-werking' werden om een analoge reden samengevoegd tot 'impact op de OCMW-werking'.



## 2. Onderzoeksresultaten per grootstedelijk OCMW

### Doelgroep

Alle betrokken AMIF-projecten van de 5 stedelijke OCMW's werken met volwassen nieuwkomers, veelal met een laag opleidingsniveau en een taalniveau Nederlands of Frans van beginner of soms analfabeet. Heel zelden zit er een hooggeschoolde bij de doelgroep. Men richt zich tot nieuwkomers uit niet-EU-landen en dit zowel tot mannen als vrouwen (gemixte groepen).

### 2.1 OCMW Antwerpen – AMIE

#### 2.1.1 Korte voorstelling van het project

##### 1. Instap

Om te kunnen deelnemen aan het project, moet de cliënt aan deze voorwaarden voldoen:

- erkend vluchteling of subsidiair beschermde zijn
- afkomstig zijn van een niet EU-land
- leefloon ontvangen
- een beperkt sociaal netwerk hebben
- drempels ondervinden om te integreren
- 18 jaar of ouder zijn

Deelnemen aan het project is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. De cliënt moet:

- gemotiveerd zijn om extra begeleiding te krijgen
- zichzelf willen integreren in Antwerpen
- aanwezig zijn op de groepssessies en individuele gesprekken

##### 2. Kader van het OCMW en toeleiding van nieuwkomers naar het project

Antwerpen heeft meer dan twintig sociale centra die bemand worden door maatschappelijke werkers. De maatschappelijk werker voert eerst een sociaal onderzoek uit om te bekijken of de persoon recht heeft of steun in de vorm van een leefloon of andere aanvullende bijstand. Indien dit het geval is, is AMIE één van de vele projecten die de Stad Antwerpen heeft om bepaalde doelgroepen intensiever te begeleiden en kan de maatschappelijk werker daar aanmelden.

Deelnemers die in aanmerking komen, kunnen dus via maatschappelijk werkers doorverwezen worden naar dit project. Deze deelnemers worden dan uitgenodigd op een intakegesprek waar de volgende vragen centraal staan: (1) Is de potentiële deelnemer gemotiveerd om deel te nemen aan het project? (2) Kan het project een antwoord bieden op de hulpvraag van de deelnemer?

### 3. Traject

De begeleiding binnen het AMIE-project bestaat uit twee modules: een module 'individuele begeleiding' en een module 'groepsbegeleiding' die steeds parallel lopen.

- Module 1 bestaat uit een **individuele begeleiding** van de deelnemer. De individuele gesprekken gaan door op verschillende locaties. Ze kunnen plaatsvinden in de spreekkamer bij het OCMW, tijdens huisbezoeken of op een externe locatie. Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de noden van de deelnemers. Tijdens de gesprekken wordt er gepeild naar de individuele noden en wensen van de deelnemer, worden de randvoorwaarden voor sociale activering besproken en wordt er samen met de deelnemers een toekomstplan met verschillende deelstappen opgesteld. Deze individuele gesprekken vinden plaats in het Nederlands of in de moedertaal ondersteund met tolken als dit nodig blijkt.
- Module 2 bestaat uit **groepsbegeleiding** dat zich uit in drie soorten sessies:
  - 1) Informatieve sessies: deelnemers krijgen informatie over hun rechten en plichten, huurwetgeving, gezondheidszorg, e.a. via presentaties, rollenspelen en groepsdiscussies. de deelnemers krijgen ook tijd en ruimte om al hun vragen rond een bepaald thema te stellen.
  - 2) Psychosociale sessies: deelnemers leren via interactieve oefeningen en reflecties in groep om te gaan met stress, slaapproblemen, identiteit als vluchteling en andere psychosociale thema's.
  - 3) Collectieve uitstappen: tijdens de uitstappen maken de deelnemers kennis met het socio-culturele aanbod in Antwerpen (bibliotheek, musea, scholen etc.).

Het traject van de eindbegunstigden is steeds op maat en wordt tijdens het traject regelmatig bijgestuurd als er nieuwe noden of vragen zijn. Na 6 maanden wordt er een eindevaluatie opgemaakt om te bekijken of een cliënt nog hulpvragen heeft en het traject afgerond kan worden. Vaak duurt een begeleiding toch iets langer dan 6 maanden, gemiddeld duurt ze 9 maanden.

Doorheen de jaren dat het AMIE project loopt ontstond er een groot netwerk van samenwerkingspartners en gekende diensten die een antwoord kunnen bieden op veel voorkomende hulpvragen van de deelnemers. Hieronder volgt een overzicht van enkele organisaties en diensten waar de AMIE medewerkers geregeld eindbegunstigden naar doorverwijzen:

- Doorverwijzing in kader van psychosociale begeleiding;
  - Solentra vzw: therapie in de moedertaal (met tolk) ter behandeling van oorlogstrauma's (er is een partnerovereenkomst met OCMW Antwerpen, waardoor de therapiesessies gratis zijn voor de eindbegunstigden van het project).
- Doorverwijzing in kader van juridische (verblijfs)vragen;
  - Vreemdelingenpermanentie: Gratis informatie en advies over vreemdelingenrecht door een advocaat en/of jurist van Atlas, integratie en inburgering Antwerpen.
- Doorverwijzing in kader van sociale activering;

- Armen Tekort vzw: Buddywerking. Er is een intensieve samenwerking met het AMIE project. Een is een grote doorstroom van de eindbegunstigden door een regelmatig bezoek van een duo van Armen Tekort vzw tijdens de groepssessies om zo de aanmeldingsdrempel bijna volledig weg te halen.
- Diensten van Stad Antwerpen waar regelmatig naar wordt doorverwezen; enkele voorbeelden:
  - Woonkantoor: begeleiding bij administratieve vragen rond huisvesting (bv huursubsidie, huurwaarborg,...) en ook controle van pandkwaliteit bij vermoeden van slechte woonkwaliteit.

### **2.1.2 Onderzoeksresultaten**

Aan de hand van een aantal doelstellingen heeft het OCMW Antwerpen het AMIE-traject opgesteld. We bekijken hierbij of deze doelstellingen behaald zijn en indien zo, in welke mate. Zoals eerder aangegeven bestaat het AMIE-traject uit twee modules: individuele begeleiding en groepsbegeleiding. Per module zijn er een aantal doelstellingen opgesteld.

#### **Individuele begeleiding**

De individuele begeleiding bestaat uit drie fases: beginfase, middenfase en eindfase.

In de beginfase zijn volgende doelstellingen opgesomd:

- Kennismaking
- Vertrouwen winnen
- Isolatie doorbreken
- Openheid over problemen creëren
- Einddoelen van traject formuleren

#### **Kennismaking, vertrouwen winnen en isolement doorbreken**

De kennismaking, het winnen van het vertrouwen van de cliënt en de isolatie doorbreken, lopen in deze fase hand in hand. Bij het eerste intakegesprek worden de cliënten uitgenodigd voor een gesprek van minstens een uur. Hierin krijgen de cliënten enerzijds info over het project en leren de hulpverleners anderzijds de cliënt en zijn situatie kennen. Hierbij wordt ook gekeken of de cliënt voldoet aan de vooropgestelde randvoorwaarden, namelijk een taalniveau van minstens 1.1 (men kan zichzelf in dit niveau voorstellen, vragen rond persoonlijke gegevens begrijpen en beantwoorden, dagelijkse basiszinnen gebruiken,...) en het afgerond hebben van de inburgeringscursus.

Om dit gesprek vlot te laten verlopen en het vertrouwen te winnen van de cliënt, zet men waar mogelijk een sociale tolk in. Heldere communicatie is doorheen heel het traject zeer belangrijk maar deze waarde blijkt bij het intakegesprek nog groter. De trajectbegeleiders geven zelfs aan dat communicatie de eerste grote drempel die ze aanpakken door te werken met sociale tolken.

*'Communicatie in de moedertaal is een zekere meerwaarde. Als er geen sociale tolken bij betrokken zijn, ontstaan er veel misverstanden. Deze staan dan in de weg om een goede hulpverlening te bieden.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

Ook cliënten geven aan dat een positief onthaal het vertrouwen vergroot en het sociale isolement meteen deels doorbreekt. Ze krijgen namelijk de kans om hun problemen in hun moedertaal uit te leggen en voelen zich vaak voor de eerste keer gehoord. Dit zorgt er op zich voor dat ze meer gemotiveerd zijn om het traject daadwerkelijk te volgen en succesvol af te ronden.

*'Ik had veel stress om te komen, maar [Naam hulpverlener] was positief en behulpzaam. Ze luistert en lacht. Het praten helpt om de stress weg te nemen.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

Uit de focusgroepen met de cliënten kan men vaststellen dat de vertrouwensband tussen cliënt en hulpverlener zeer sterk is. De hulpverleners geven hierbij aan dat de vertrouwensbanden vaak snel opgebouwd worden. Enerzijds is dit te danken aan de individuele begeleiding waarbij elke cliënt één begeleider heeft waar ze altijd bij terecht kunnen. En anderzijds speelt de eerste ontmoeting in de eigen taal een belangrijke rol.

Naast het vertrouwen, wordt dankzij het AMIE-traject ook vaak het sociaal isolement doorbroken. Het traject biedt een intensieve begeleiding aan, waardoor mensen als het ware uit hun isolement getrokken worden bij het doorlopen van het traject.

*'Ik zat alleen thuis. Ik had stress. Ik had vragen en problemen. Dan ben ik vrijwilligerswerk gestart en hebben ze mij geholpen. [Naam hulpverlener] heeft dit geregeld.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

### Openheid over problemen creëren en einddoelen van traject formuleren

Zoals eerder vermeld is het AMIE-traject een zeer intensief traject. Dit komt omdat ze vooral op maat van de cliënt werken.

Bij het intakegesprek proberen ze openheid te creëren zodat de nieuwkomers hun problemen kunnen uitleggen. Dit doen ze aan de hand van tolken in hoeverre dat mogelijk is. Naast de tolken maken ze ook gebruik van groepsbegeleiding om problemen bespreekbaar te maken. Zo bespreken ze individuele problemen in groepsessies waar meestal andere nieuwkomers moeilijkheden mee hebben. Uit de bevraging blijkt dat het toch een opluchting is voor nieuwkomers om hun ervaring te delen met anderen die in hetzelfde schuitje zitten.

*'In groepsessies bereiden we thema's voor die we willen bespreken. Ook bespreken we de realiteit als hier behoefte aan is. Denk bijvoorbeeld aan de oorlog in Irak dat een invloed heeft op cliënten die van Irak komen. Welke invloeden heeft dit op hen?'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

Het einddoel na de eerste twee maanden is om de finale doelen van het traject van de cliënt te formuleren. Dit gebeurt door de hulpverlener in samenspraak met de cliënt. De begeleiding

vertrekt van de vraag van de cliënt, zodat de intrinsieke motivatie hoog blijft. Ook de individuele contacten zijn bijvoorbeeld op maat van de cliënt. Sommigen hebben wekelijks een fysiek ontmoetingsmoment nodig terwijl andere om de twee weken genoeg vinden. Om het contact met alle cliënten niet te verliezen, wordt ook zeer aanklampend gewerkt. Dit vooral door telefonisch contact te onderhouden.

Doelen moeten in samenspraak geformuleerd worden. Vaak willen cliënten zo snel mogelijk gaan werken en dit is vaak niet mogelijk gezien hun situatie. Meestal moet men eerst hun multiproblematiek aanpakken, voordat men effectief doelstellingen kan formuleren die de integratie bevorderen.

*'Belangrijk is om per dossier te bekijken. De referentiekaders matchen niet altijd met het referentiekader van de cliënt. Het eerste werk is altijd een crisis temperen, de basisproblemen oplossen, klein stapjes zetten. Nadien worden stappen gezet naar vrijwilligerswerk, dagbesteding,...' (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)*

De integratiedoelstellingen worden dus door de cliënt zelf bepaald. Dit omdat de intrinsieke motivatie een belangrijk onderdeel is om succesvol te zijn binnen het AMIE-traject. Uit de bevraging blijkt dit ook zo te zijn. Er zijn geen cliënten die met het traject vrijwillig zijn gestopt. De uitvallers hebben allen hun traject stopgezet wegens externe redenen zoals bijvoorbeeld verhuizing.

*'Ik ben heel tevreden over de hele goede begeleiding. De mensen zijn altijd positief, ze helpen ook met papieren of het zoeken van een appartement. Er is een intensieve ondersteuning.' (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)*

In de middenfase komen volgende doelstellingen aan bod:

- Werken aan individuele doelen
- Contact leggen met andere verenigingen
- Kennis vergroten
- Zelfvertrouwen vergroten
- Levenssituatie op diverse vlakken stabiliseren

#### Werken aan individuele doelen en contact leggen met andere verenigingen

Zoals hierboven aangegeven wordt er intensief en op maat gewerkt met de cliënten om alle noden en behoeftes in kaart te brengen en nadien ook daadwerkelijk aan te pakken. De individuele doelen die in de beginfase zijn geformuleerd worden in deze fase verder aangepakt. En dit aan de hand van de individuele gesprekken waarbij toekomstplannen worden opgesteld met deelstappen.

Deze doelstelling blijkt uit de bevraging grotendeels behaald te zijn. Het AMIE-project heeft een holistische visie. Dit betekent dat de cliënten bij de begeleiders terecht kunnen met allerlei vragen, waarna de hulpverleners de vragen gaan filteren en waar nodig doorverwijzen naar andere organisaties. De doorverwijzingen naar Solentra blijken intensief te zijn. Cliënten hebben vaak een zware mentale bagage. Dankzij Solentra kunnen cliënten deze bagage in

eigen taal verwerken met de psychologen die beschikbaar zijn. Hierbij is een goede wisselwerking tussen OCMW en psychologen van belang.

*'Hun therapie kan pas 100% slagen wanneer alle drempels zijn weggewerkt. Administratie moet in orde zijn, de woningsituatie moet goed zijn en dan pas kan men zich focussen op het psychisch welzijn van de cliënt.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

De cliënten hebben aangegeven hun doelstellingen bereikt te hebben binnen het traject of op z'n minst goed op weg te zijn naar het bereiken van hun doelstellingen.

*'Mijn doelen heb ik kunnen bereiken: lopen, trouwen, werken en een auto.'*  
(Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'Mijn droom was om goed te leren schrijven en daar ben ik alvast goed mee begonnen.'*  
(Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

### Kennis en zelfvertrouwen vergroten

Dankzij de individuele begeleiding wordt ook de kennis van de cliënten deels verbreed. De grootste meerwaarde voor kennisopbouw zijn de groepssessies. Het merendeel van de cliënten geeft aan hier de meeste algemene kennis op te doen. Toch zijn er ook cliënten die aangeven dat ze via de individuele begeleiding veel leren over hun problemen en het oplossen hiervan.

*'Ik kwam hier met veel stress en problemen, en door [Naam hulpverlener] kalmeerde ik. Ik kreeg terug hoop. Bij problemen helpt ze me en legt alles uit. Ze praat met mij en is heel vriendelijk. Ze is zowel "teacher", "assistent", als een goede vriend.'*  
(Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

Naast de kennis die men opdoet binnen het traject, wordt ook vaak het zelfvertrouwen van de cliënt vergroot. Dit is vooral te danken aan de visie achter het project, met name de focus op de intrinsieke motivatie. Cliënten kunnen hun eigen doelen formuleren en voelen zich hierdoor meer gehoord. Daardoor durven ze ook sneller hun mening te delen. Daarnaast is ook een betere beheersing van de Nederlandse taal een factor die vaak vasthangt aan zelfvertrouwen. AMIE organiseert zelf geen taallessen, maar cliënten kunnen via AMIE de beheersing van het Nederlands wel oefenen in bijvoorbeeld de collectieve activiteiten die georganiseerd worden. Bij een nood aan taallessen wordt er uiteraard wel doorverwezen naar professionele lessen die buiten de AMIE-werking georganiseerd worden. Uit de bevraging met de cliënten kunnen we concluderen dat vooral het zelfvertrouwen een aspect is dat bij elke cliënt binnen het traject succesvol vergroot is.

*'Ik ben nu niet bang meer om te praten. Ik heb geleerd om mijn mening te zeggen.'*  
(Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'We durven sneller hulp vragen. Soms heb ik geen internet: 'Kan je mij je wifi-code geven?', vraag ik dan. Nu we Nederlands praten durven we hulp vragen. Iedereen helpt graag.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

### Levenssituatie stabiliseren

De begeleiding binnen het AMIE-traject is zeer intensief, zowel voor de nieuwkomers als voor de hulpverleners. Cliënten kunnen met elke vraag terecht bij een begeleider die hem/haar verder helpt. Deze intensieve begeleiding blijkt succesvol te zijn. Cliënten geven aan dat ze bij elk probleem terecht kunnen bij hun AMIE-begeleider.

*'[Naam hulpverlener] helpt mij altijd en snel. Mijn maatschappelijke assistente (buiten het AMIE-traject) wilt mij niet helpen.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

Deze intensieve begeleiding is enerzijds te danken aan de contacten die worden gelegd met andere organisaties die gespecialiseerd zijn in specifieke problematieken, anderzijds aan het feit dat cliënten wekelijks -en bij onverwachte problemen binnen een één tot twee dagen- op gesprek kunnen bij hun begeleider. Dit kan in de reguliere werking niet aangeboden worden vanwege de hoge werkdruk waarmee maatschappelijke werkers te maken hebben. Het belang van het AMIE-traject is zo ook bij de bredere werking van het OCMW bekend geraakt.

*'Bij moeilijke dossiers, denkt men er altijd aan om misschien toe te wijzen naar AMIE.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

De beginsituatie in vergelijking met de situatie aan het einde van het traject is een indicatie van een succesvolle begeleiding. Alle cliënten geven aan dat ze zich in een betere situatie bevinden aan het einde van het traject dan toen ze aanklopten bij AMIE. Vooral de vermindering van stress-ervaring wordt naar voor geschoven door de cliënten.

*'De assistenten helpen mij heel goed. Ik wilde scheiden en zij heeft mij heel goed geholpen. Ik had eerst veel problemen maar nu niet meer.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

Bij de bevraging geven cliënten aan dat ze minder problemen hebben dankzij het AMIE-traject. Haast het enige probleem dat aan het einde van het traject nog naar boven komt, is het gemis aan contact met familieleden uit het thuisland. Cliënten hebben vaak nog familieleden in hun thuisland die ze missen en graag willen terug zien. Gezinshereniging is uiteraard niet altijd evident.

*'Misschien zouden ze ons nog beter kunnen helpen om onze familie te zien, die missen we wel héél erg.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

In de eindfase zijn volgende doelstellingen opgesomd:

- Zelfredzaamheid
- Sociaal en professioneel netwerk verstevigen
- Voorbereiden op zelfstandigheid en afronding traject
- Toeleiden naar activering

## Zelfredzaamheid en sociaal/professioneel netwerk verstevigen

Eén van de belangrijkste doelstellingen binnen het AMIE-traject is de zelfredzaamheid van cliënten te verhogen.

De grootste drempel rond zelfredzaamheid is de administratie met betrekking tot overheidsdiensten, de mutualiteit en andere instellingen van sociale zekerheid. Dit omdat het zeer moeilijk blijkt te zijn voor cliënten om alles goed te begrijpen. Dit gaat meer bepaald over papieren die ze in orde moeten brengen bij de gemeente, afspraken die ze moeten maken om noodzakelijke zaken te regelen bij overheidsdiensten,...

Binnen het AMIE-traject wil men de zelfredzaamheid verhogen door te werken in stappen. In de eerste stap zal vooral de begeleider het heft in handen nemen. Voorbeelden hiervan zijn online afspraken regelen voor cliënten of het in orde brengen van de identiteitspapieren. In een tweede stap zal de cliënt zelf stappen ondernemen door bijvoorbeeld zelf iets te gaan ophalen of online zaken samen met de begeleider te regelen. Hier krijgen ze al wat meer verantwoordelijkheden maar worden ze alsnog begeleid. In een derde stap zullen ze het zelf moeten doen door bijvoorbeeld alleen een online afspraak vast te leggen.

Uit de bevraging kunnen we opmaken dat de zelfredzaamheid aan het einde van het traject vaak onvoldoende is om zelfstandig zaken te regelen of problemen op te lossen. Cliënten geven aan dat er na het afronden van het traject toch vaak nood is om nog eens met vragen aan te kloppen bij hun vroegere begeleider. Ze geven hierbij aan dat de maatschappelijke assistent uit de reguliere werking vaak niet alles begrijpt.

*'Ik ben nu aan het werken. Ik heb [Naam hulpverlener] al 4 maanden niet gezien. Ik heb ook een maatschappelijke assistente die mijn art. 60 par. 7 beheert. Ik heb een mooi huis, maar niet alles is in orde. Er zijn reparaties nodig en ik moet veel facturen betalen. Zij (maatschappelijke assistente) begrijpt niet alles.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

Op vlak van het dagelijkse leven -bijvoorbeeld inkopen doen en het openbaar vervoer nemen- kunnen we zeker stellen dat de zelfredzaamheid enorm toegenomen is dankzij het volgen van het AMIE-traject. Cliënten zijn zelfstandiger en kunnen hun weg vinden wanneer ze op zoek zijn naar iets.

*'Ik ben samen met [Naam hulpverlener] naar andere mensen geweest, heb geleerd over Antwerpen en heb ook musea bezocht. Uit interesse ben ik dan zelf ook op Google beginnen te zoeken en heb veel geleerd.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'Ik heb geleerd om de tram en de bus te gebruiken. Ben zo gaan rondkijken in verschillende plaatsen in Antwerpen en Deurne.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

We kunnen dus concluderen dat mensen dankzij het traject wel zelfredzamer zijn geworden in het dagelijks leven, maar dat er bij problemen wel vaak een intensieve begeleiding nodig is om deze aan te pakken.



*'Een moeder uit Afghanistan steunde enorm hard op haar kinderen. De tieners wilden alleen gaan wonen en de moeder viel dan alleen. Zij kon echt niets, zelfs de tram durfde ze niet te nemen. AMIE heeft haar enorm geholpen om zelfredzamer te zijn.'*  
(Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

### Voorbereiding op zelfstandigheid/afronding traject en toeleiden naar activering

Bij de aanvang van het project AMIE heeft men een tijdsduur van 6 maanden voorop gesteld. Dit blijkt over het algemeen te kort te zijn om het traject succesvol af te ronden. Uit de realiteit blijkt dat het traject gemiddeld 9 maanden duurt bij de meeste cliënten. Aangezien er op maat gewerkt wordt, wordt het tempo ook aangepast aan de cliënt. Voor sommige cliënten volstaat een traject van 6 maanden of korter maar de doelgroep op zich blijkt langer intensieve begeleiding nodig te hebben om bovenstaande doelstellingen te behalen. Uit de bevraging kunnen we vaststellen dat een gemiddelde looptijd van 9 maanden de cliënt de kans geeft om alles uit het traject te halen. Bovendien legt dit ook minder tijdsdruk op de hulpverleners die met de cliënten werken. Het traject is met een looptijd van 9 maanden kwalitatief sterker. Het OCMW van Antwerpen speelt hierop in door in het vervolgproject van 2022-2024 een differentiatie te gaan maken tussen korte intensieve trajecten van 3 maanden voor een acute drempel en langere interculturele trajecten van 9 maanden wanneer er meerdere drempels zijn om te participeren aan de samenleving.

Zoals eerder vermeld, zijn de cliënten op het einde van het traject vaak zelfstandiger op vlak van het dagelijks leven, maar hebben zij bij problemen nood aan de intensieve begeleiding die hen binnen het traject wordt aangeboden. Dit valt terug op de nazorg. De cliënten geven aan dat ze op het einde van het traject van een 'intensieve begeleiding' overstappen naar plots 'geen begeleiding'. Deze stap blijkt groot te zijn voor de cliënten. Alhoewel de AMIE-begeleiders na het afronden van het traject nog eens telefonisch aftoetsen bij de cliënt, worden problemen niet meer ondervangen. Hiervoor wordt er warm doorverwezen naar de generalistische maatschappelijk werker die de cliënt verder opvangt. De begeleiding bij de generalistische maatschappelijk werker blijkt niet intensief genoeg te zijn voor de eindgebruikers. We kunnen uit de focusgroep interviews met de cliënten concluderen dat de nieuwkomers op het einde van het traject niet zelfstandig genoeg zijn om daadwerkelijk de hulp te zoeken die ze nodig hebben.

*'Probleem is als je klaar bent met het OCMW. Wat dan? Dan val ik in een gat. Wat moet ik nu doen? (Ik heb) geen assistenten meer. Van heel veel begeleiding ga je naar niets.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

De cliënten worden bij het einde van het traject -afhankelijk van de situatie- toegeleid naar sociale activering. We hanteren de term 'activering' breder dan enkel professionele activering (= tewerkstelling), ook vrijwilligerswerk of het volgen van een cursus vatten we onder 'activering'.

*'Eigen aan AMIE is de projecten die we opstarten zijn op maat van elk individu. De ene cliënt wordt toegeleid naar vrijwilligerswerk, een zinvolle tijdsbesteding, de andere cliënt wordt dan toegeleid naar psychologische hulp. Weer een andere cliënt naar een NEC-tewerkstelling.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

Uit de afgenomen interviews met de AMIE-begeleiders blijkt 30% van de cliënten klaar te zijn voor de arbeidsmarkt. Via de dienst arbeidsbegeleiding uit de reguliere OCMW-werking worden deze cliënten toegeleid naar art. 60 par. 7. Bij de bevraging van de cliënten geven ze allen aan actief aan doelen te werken met het oog op doorstroming naar de arbeidsmarkt.

*'Ik werk in de Kringloopwinkel, elke dag, en (ik) ben altijd op tijd. Ik doe het zeer graag.'*  
(Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'Ik wil vrijwilligerswerk doen als ik 1.2 Nederlands kan. Eerst Nederlands goed leren, anders kan ik dit niet.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

### **Collectieve begeleiding**

Aan de hand van een wekelijkse groepsactiviteit van 3 uur, wil men onderstaande doelstellingen behalen:

- Doorbreken van sociale isolatie
- Opbouwen van sociale netwerken (vrienden maken in de groep)
- Verbeteren van sociale vaardigheden
- Integratie in de samenleving vergroten

De collectieve begeleiding blijkt een heel populaire module te zijn bij de cliënten. Ook de trajectbegeleiders zien een grote meerwaarde van de groepsessies. Uit de bevraging blijkt dat er dankzij de collectieve begeleiding er een grote sociale meerwaarde wordt gecreëerd.

*'Velen hebben een beperkt sociaal netwerk en komen in contact met cliënten die in dezelfde situatie zitten en dat geeft de mensen heel veel sterkte en motivatie om hun netwerk uit te breiden of om met anderen samen aan de slag te gaan.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

De cliënten geven aan dat ze dankzij de groepsessies veel nieuwe mensen leren kennen. Deze sociale contacten reiken verder dan de AMIE-groepsleden; uit de bevraging kan men concluderen dat cliënten dankzij de groepsessies meer open staan voor sociale interacties, ook buiten het AMIE-traject.

*'Via de kinderen op school leer ik ook andere ouders kennen. Soms heb ik nog wel een tolk nodig om te communiceren of maak ik gebruik van WhatsApp of Google Translate om te vertalen.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'Ik heb veel mensen leren kennen via mijn werk. Ik praat veel met collega's en met vriendinnen.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'Vroeger had ik stress, was ik ongelukkig en afstandelijk. Nu heb ik geleerd sociaal contact te leggen. Dat maakt me meer open en vriendelijk.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

Ook de integratie in de samenleving is voor de meeste cliënten vergroot. Cliënten hebben via de groepssessies België leren kennen in zowel regelgeving als cultuur. De uitstapjes hebben ervoor gezorgd dat ze tijdsbestedingen leren kennen die ze nadien incorporeren in hun dagelijks leven. Cliënten geven aan dat hun leven sterk verbeterd is dankzij het AMIE-traject en dat ze zich meer thuisvoelen in de Belgische samenleving.

*'Ik ga nu lopen in het park van maandag tot vrijdag voor mijn conditie en loop dan telkens 5 km.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

*'Nu ga ik naar school en als ik thuis kom, poets ik mijn huis. Dit doe ik graag. Ik luister naar de radio en 's avonds ga ik alleen wandelen.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

We kunnen concluderen dat de groepssessies het sociaal netwerk van cliënten vergroot. Bovendien verwerven ze sociale vaardigheden die ze in privémomenten inzetten om met andere in interactie te gaan. Dankzij de groepssessies leren ze activiteiten kennen die de integratie in de samenleving verder bevordert.

## Corona

Sinds half maart 2020 kende België, net als haast alle landen in de wereld, een coronapandemie met een beleid van lock down voor de burgers. We bekijken hier wat de gevolgen zijn van Corona en hoe AMIE hiermee is omgegaan.

Corona heeft zowel een effect gehad op de individuele begeleiding als de collectieve begeleiding. De collectieve begeleiding is vanaf een bepaald moment grotendeels opgeschort geweest. Uitstappen konden niet doorgaan omdat er veel deuren gesloten waren en omdat er maatregelen waren genomen die het samenkomen in grotere groepen verbood. De vooropgestelde termijnen van 6 maanden zijn zoals hierboven vermeld vaak overschreden en dit nog vóór de komst van Corona. Maar toch heeft Corona de begeleiding bemoeilijkt en hebben de cliënten niet de kans gekregen om alles uit de opgezette trajecten te halen.

*'6 maanden is de vooropgestelde termijn, maar deze termijn wordt in de meeste gevallen overschreden. Nu zeker door Corona hebben we de cliënten minder fysiek gezien en minder groepsbegeleidingen gehad.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

*'Individuele begeleiding van het laatste jaar is enkel brandjes blussen.'* (Hulpverlener, OCMW Antwerpen)

Door de corona-epidemie en de daarbij horende sociale restricties, ging de vooruitgang bij de cliënten trager waardoor na een begeleiding van 9 maanden ze nog steeds niet geheel op eigen benen kunnen staan.

De begeleiding op zich is ook deels veranderd. Dit is niet enkel te danken aan de Covid-maatregelen die het moeilijk maken voor begeleider en cliënt, maar ook aan de veranderde samenleving. De samenleving is op een korte tijd overgeschakeld naar een digitale wereld op verschillende vlakken. Hier waren zowel de trajectbegeleiders als de cliënten niet op

voorbereid. Cliënten misten vaak de nodige digitale vaardigheden en hadden bovendien vaak geen computer om zich te navigeren in de 'nieuwe' samenleving.

Uit de bevraging hebben we kunnen opmaken dat de trajectbegeleiders in de mate van het mogelijke computers aanschafte voor cliëntengebruik, maar deze waren niet voor iedereen beschikbaar door de beperkte middelen.

*'Soms heb ik lessen online via de gsm. Ik heb geen laptop en het gaat moeilijk om op zo'n klein scherm te kijken en lezen.'* (Eindgebruiker, OCMW Antwerpen)

### **2.1.3 Goede praktijken**

- Heldere communicatie is tijdens het ganse traject zeer belangrijk, het is de eerste grote drempel om aan te pakken via ervaringsdeskundigen en tolken.
- Groepsbegeleiding stimuleert om problemen bespreekbaar te maken, vergroot het sociaal netwerk en bevordert het doorbreken van het sociaal isolement.
- Het feit dat deelnemers zelf hun "doelen" moeten formuleren stimuleert de intrinsieke motivatie en bevordert het zelfvertrouwen.
- Samenwerkingen met andere organisaties versterken de kwaliteit van de hulpverlening. Een goede wisselwerking is hierbij een belangrijke factor.
- Een intense begeleiding helpt het stabiliseren van de levenssituatie en vergroot het zelfvertrouwen van de cliënt.
- De gemiddelde duurtijd van een succesvol traject is 9 maanden.
- Belang van het verwerven van digitale vaardigheden, dit wordt extra duidelijk door de veranderde samenleving onder invloed van de Covid-19-pandemie.

## 2.2 OCMW Gent – Interactief!

### 2.2.1 Korte voorstelling van het project

#### 1. Instap

Het project Interactief! van het OCMW Gent stelt de afstand tot de arbeidsmarkt en de lage taalvaardigheid als criteria voor de toeleiding. Dit betekent dat ook anderstalige EU-burgers eventueel voor dit traject in aanmerking komen. Cliënten dienen ook een minimumtaalniveau van 1.1 te hebben dat zij eventueel bekomen door het verplichte inburgeringstraject te volgen. Het project Interactief! wordt gezien als een verlengstuk van de inburgering, het moment dus om te starten met een verdiepend traject.

#### 2. Kader van het OCMW en toeleiding van nieuwkomers naar het project

Het OCMW van Gent heeft zeven welzijnsbureau 's verspreid over de stad die nauw samenwerken met het Maatgericht Activeringscentrum. Maïsstraat. In het centrum Maïsstraat zijn diverse diensten gevestigd zoals de Kringwinkel, het fietsatelier, het sociale restaurant en de centrale administratieve diensten.

In het AMIF-project Interactief! wordt er gewerkt volgens het principe van de inclusieve samenleving. Mensen die het financieel niet breed hebben of om een andere reden gebruik maken van de diensten in de Maïsstraat, vinden elkaar daar. Ook de groepslessen en individuele begeleidingen van het project Interactief! hebben in de gebouwen van de Maïsstraat plaats. Het begeleidersteam probeert tijdens het project de eindbegunstigden te stimuleren om hun weg te vinden naar de verschillende diensten die aanwezig zijn in de Maïsstraat.

Een eerste screening en oriëntering gebeurt op basis van de competenties, de interesses en de taalvaardigheden van de nieuwkomers.

#### 3. Traject

Het project Interactief! is een bundeling van verschillende modules die doorheen het volledige hulpverlenings- en activeringstraject van een OCMW cliënt kunnen ingezet worden. Het is dus geen lineair traject waarbij iedereen alles volgt in een bepaalde chronologie.

Een nieuwe cliënt vraagt steun aan bij het OCMW, hierna krijgt deze een individuele maatschappelijk assistent in het welzijnsbureau in zijn buurt toegewezen. Omdat de cliënt veel informatie moet krijgen, wordt er gewerkt met infosessies voor Nederlandstalige en anderstalige apart. Voor anderstalige is dit de module **OCMW Go** (eerder bekend als GOAL). Hier krijgen de cliënten in groep informatie over de hulp- en dienstverlening van het OCMW, rechten en plichten, wat van verwacht zal worden,... Men kan dat zien als een introductie van het traject dat hen te wachten staat.

De maatschappelijk werker gaat verder met de cliënt individueel aan de slag op diverse levensdomeinen. Zeker in de beginfase, als Nederlands nog een probleem is en er veel belangrijke gesprekken gevoerd moeten worden, kan een **interculturele bemiddelaar** ingezet worden om die individuele gesprekken te ondersteunen. De maatschappelijke werker kan tijdens deze **individuele begeleiding** een interculturele bemiddelaar aanvragen wanneer ze denken dat die in hun gesprek zal nodig zijn.

Intussen wordt de cliënt nog steeds begeleid in zijn hulpverleningstraject door zijn maatschappelijk assistent. Na verloop van tijd, wanneer men acht dat de stap naar activering haalbaar is, zal de cliënt worden doorverwezen naar de **dienst werk en activering** (eerder gekend als MAACT (maatgericht activeringscentrum)). Binnen deze dienst krijgt de cliënt een **tweede individuele begeleider** die de focus enkel op activering plaatst. Dit is een doorverwijzing naar de reguliere trajectbegeleiding binnen OCMW Gent.

Deze trajectbegeleider gaat met de cliënt een activeringstraject uitstippelen. Er zijn hierbij verschillende mogelijkheden om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen. Interactief biedt zelf modules aan die afhankelijk van de behoefte van de cliënt gevolgd kunnen worden.

Module **VIA** (Voortraject Integratie Anderstaligen), is opgebouwd voor laaggeschoolde anderstaligen waarbij men zich vooral richt op sociale activering. Deze module bestaat uit 3 maanden groepswork waarbij men zich richt op competenties, belemmeringen, interesses, jobdoelwit,... wil krijgen. VIA wordt gezien als een screening en wordt beëindigd met een advies voor een vervolgentraject.

De individuele trajectbegeleider kan dan weer met dit advies aan de slag. Sommigen zijn na de VIA-module al klaar voor een economische activering terwijl anderen eerst moeten groeien binnen sociale activering. Dit kan via de module **M.I.** (Maatschappelijke Integratie) waarbij men focust op contextleren. Contextleren houdt in dat men leert 'in de concrete context' waarvoor het leren zinvol is. Taallessen worden niet op de schoolbanken georganiseerd, maar in de context van werk, doe-activiteiten, ontspanningsactiviteiten, e.d. Het is een aanvullend aanbod voor cliënten die in de fase van het vrijwilligerswerk of AMA (arbeidsmatige activiteiten) zitten en die in de klassieke NT2 (Nederlands als tweede taal) projecten weinig vooruitgang boeken. Hier ligt de focus op de verdere integratie en emancipatie met bijzondere aandacht voor vrijwillige werkzaamheden op de arbeidsmarkt, ervaringsgericht leren en contextueel leren. Alle maatschappelijke en culturele thema's komen aan bod, evenals werksituatie en het oefenen van de Nederlandse taal. De groepen worden gemixt zodat niet teveel mensen van dezelfde moedertaal samenzitten.

Sinds 2020 is er een uitbreiding van de module en worden de nieuwkomers begeleid op de werkvloer met een **taalcoach**. Een halftijdse projectmedewerker geeft individuele taalcoaching op de werkvloer wat een grote meerwaarde is op het gebied van sociale activering, maar ook het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van de client bevordert. Intussen is 31% van de deelnemers doorgestroomd naar het reguliere arbeidscircuit. Het gaat hier specifiek over deelnemers die na afronden van hun volledig begeleidingstraject uitgestroomd zijn naar betaalde tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt.

## 2.2.2 Onderzoeksresultaten

Het Interactief!-project van OCMW Gent bestaat uit verschillende modules. Binnen elke module zijn er een aantal doelstellingen opgesteld die een succesvolle integratie in de samenleving beogen. We bekijken hierbij of deze doelstellingen behaald zijn en indien zo, in welke mate.

### Collectieve begeleiding

#### OCMW Go

De OCMW Go-module bestaat uit één lesdag waarbij alle nieuwe steuntrekkers bij OCMW Gent een introductievorming rond rechten en plichten volgen. Deze lessen worden gegeven door interculturele bemiddelaars en maatschappelijke werkers in de Nederlandse taal. Tolken zijn aanwezig en voorzien vertaling indien nodig.

Volgende doelstellingen zijn vastgelegd bij de opstart van de module:

- Kennis samenleving uitbreiden
- Kennis rechten en plichten vergroten – responsabilisering “integratie komt van twee kanten”
- Zelfredzaamheid verhogen

Het OCMW GO-project is de eerste module die nieuwkomers moeten volgen nadat ze zijn doorverwezen. Deelnemers volgen deze module kort na hun steunaanvraag, het is een eerste stap in een hulpverleningstraject. In de aanwezigheid van een tolk, die kan tolken indien nodig, een maatschappelijke werker en een interculturele bemiddelaar krijgen ze de hele dag uitleg en kan worden nagegaan in welke mate de cliënt zelfredzaam is. Het idee is ontstaan uit de visie die het project Interactief! hanteert, namelijk de visie van maatwerk.

Uit de bevraging blijkt dat sommige cliënten genoeg zullen hebben aan de OCMW GO-module. Dit omdat deze module een verlengstuk is van de inburgering zoals voorzien door de Vlaamse overheid. Bij sommige cliënten biedt deze module juist dat duwtje in de rug dat ze nodig hebben. Dit is bovendien deels te danken aan de medewerking van maatschappelijke werkers die alle basisbehoeften eerst in orde brengen voordat ze de cliënt doorverwijzen. Men kan wel concluderen dat het aantal cliënten die enkel de OCMW GO-module nodig hebben, maar een zeer klein gedeelte is van de doelgroep. De meesten zullen na deze module niet genoeg handgrepen hebben om zichzelf verder te navigeren in de samenleving.

*‘Project is zo gegroeid, uitgebouwd en verbeterd. We hebben contact opgezocht met het wijkwerk om de module te verfijnen en een sterkere link met het wijkwerk te leggen.’ (Hulpverlener, OCMW Gent)*

Uit de analyse van de interviews hebben we kunnen opmaken dat zelfredzaamheid vaak vasthangt aan taalvaardigheid. Mensen geven aan pas hulp te kunnen vragen nadat ze de Nederlandse taal min of meer beheersen.

*'Ik durf om hulp te vragen, omdat mijn niveau Nederlands beter is.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

## **Voortraject integratie anderstaligen (VIA)**

Sommige eindbegunstigden kunnen kort na hun deelname aan de OCMWGO-module of na enkele jaren doorverwezen worden naar de module VIA. Hier komen ze voor een periode van drie maanden in kleine groepen samen om activiteiten en oefeningen te doen. Er worden hierbij twee bijeenkomsten van een halve dag per week georganiseerd onder de leiding van twee groeps werkers.

Deze module bestaat uit drie fases waarbij ze onderstaande doelstellingen willen behalen:

- Kennis Nederlands verhogen via praktisch gericht en contextueel taalleren
- Competenties ontdekken en versterken en interesses in kaart brengen
- Kennismaken met verschillende beroepen (via beroepsinitiaties) als eerste voorbereiding op activering
- Sociale vaardigheden verbeteren en sociale netwerken uitbouwen
- Eigen noden en wensen in kaart brengen
- Beroepsperspectief bepalen

In de **beginfase** proberen de groeps werkers een zicht te krijgen op de kwaliteiten, competenties en interesses van deelnemers als ook op de belemmeringen en problemen waarmee ze kampen. Dit doen ze aan de hand van allerlei activiteiten, oefeningen en reflecties met de groep. Een voorbeeld van zo'n activiteit is het 'dozenspel', waarbij elke groep een aantal dozen en balkjes krijgt die ze in samenspraak moeten ombouwen naar een voorgeschreven constructie. Groeps werkers observeren de deelnemers en brengen op deze manier verschillende competenties in kaart. Dit gaat onder meer over vaardigheden zoals initiatief nemen, veilig werken, mondelinge communicatie en dergelijke. Uit de focusgroep interviews kunnen we opmaken dat dankzij deze verschillende activiteiten het in kaart brengen van competenties een succes is. Dit gaat vaak over competenties die moeilijk in kaart te brengen zijn, maar toch van groot belang zijn bij het activeren van cliënten. Competenties worden aan de hand van deze activiteiten ook versterkt.

*'Andere vaardigheden die aan bod komen: zich veilig voelen en leren spreken. Het leren van elkaar. Ze hebben al heel wat bereikt. Bijvoorbeeld op tijd komen en elkaar hierin versterken. Ook het informeel leren is belangrijk. Zo gaan mensen groeien.'*  
(Hulpverlener, OCMW Gent)

*'Ik hou van wandelen en fiets met mijn baas. Al drie jaar heb ik geleerd om op tijd te komen.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

In de **middenfase** van de module ligt de aandacht vooral op het verbeteren van sociale vaardigheden en het uitbouwen van sociale netwerken. We zien dat cliënten die meestal beperkt laagtaalvaardig zijn en weinig externe contacten hebben, vertrouwen krijgen in elkaar en zich op die manier veilig voelen om in het Nederlands te communiceren. Vanuit het project wil men zo veilige oefenkansen creëren en cliënten stimuleren om zich uit te drukken in het Nederlands. Hulpverleners getuigen van een positieve verbetering bij de cliënten.



*'Het is een grote meerwaarde om het in groep te kunnen uitleggen, ze zijn dan super dankbaar.'* (Hulpverlener, OCMW Gent)

Er blijkt een grote nood aan een praatgroep waar ze extra Nederlands kunnen oefenen. Hoewel de VIA-module een positieve verbetering brengt in de taalvaardigheden van de cliënten, zijn er volgens de nieuwkomers te weinig oefenkansen waar ze de Nederlandse taal in collectieve begeleiding kunnen oefenen.

*'De lessen zijn goed. Door de lessen leer ik extra Nederlands en begrijp ik het beter. Ik wil extra Nederlands oefenen.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

Het sociaal netwerk is sterk uitgebouwd dankzij deze module. Cliënten geven aan mensen te hebben leren kennen door samen activiteiten te doen. Dit zowel binnen de OCMW-werking als in hun privéleven.

*'Ik heb meer vrienden die bij mij thuis komen koken en praten. Dat is goed om Nederlands te oefenen. Zij helpen mij bij veel dingen, vooral bij het leren van Nederlands en de cultuur.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

In de **eindfase** van de module wordt voor elke deelnemer een individueel geschikt vervolgtraject geadviseerd. In sommige gevallen is een deelnemer klaar om in een professioneel activeringstraject te stappen. Anderen zullen via vrijwilligerswerk kennismaken met verschillende beroepen. Ze bezoeken werkplaatsen waar ze ook de taal verder kunnen oefenen.

*'Ze worden op deze manier ook gemotiveerd om iets te gaan doen. Sociaal contact is heel belangrijk. Ook gewoon " bezig zijn" is belangrijk. Ze gaan dan minder piekeren.'* (Hulpverlener, OCMW Gent)

Uit de bevraging blijken de stageweek een goede methode is om de noden en wensen van de cliënten in kaart te brengen. De nieuwkomers maken kennis met verschillende beroepen en kunnen op basis van hun wensen en competenties een beroep kiezen om naartoe te werken. We kunnen zien dat dit maatwerk de intrinsieke motivatie van de cliënten verhoogt. Ze voelen zich gehoord en kunnen een beroep kiezen dat ze willen doen binnen hun competentiemogelijkheden.

*'Dankzij VIA (heb ik) voor schoonmaker geleerd. (Mijn) Nederlands is goed en nu moet ik werken als schoonmaker. (Mijn) droom is om (een) opleiding te volgen als secretaresse.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

Afhankelijk van hun individueel eindadvies na VIA, stromen de deelnemers door naar het verdere aanbod in het activeringstraject. Wie al stappen heeft gezet, kan bijvoorbeeld een ingroeistage doen van 3 maanden, met het oog op een art. 60. Tijdens die ingroeistage volgen de deelnemers nog intensief taallessen, in combinatie met die stage.

Sommige cliënten geven aan dat een stage van drie maanden te lang is, maar dit blijkt volgens de hulpverleners nodig te zijn om te evalueren dat ze de job wel ernstig nemen.

*'Drie maanden (ingroeistage) is te lang.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

*'De ingroeistage na VIA is om te zien wat je goed kan, waar je goed in bent, om dan te kijken wat je kan gaan doen als werk. Er is altijd een ingroeistage van een maand, dan tekenen om art. 60 par. 7 te starten, maar de drive durft wel eens weggaan. Vandaar 3 maanden stage om te kijken of ze het wel menen, of ze het ernstig doen.'*  
(Hulpverlener, OCMW Gent)

## Maatschappelijke integratie

Interactief! biedt ook een module aan die focust op integratie en emancipatie. Dit is vooral ter ondersteuning van laagtaalvaardigen, analfabeten en kortgeschoolden. Via groepsactiviteiten wil men het ervaringsgericht leren aanscherpen. Maatschappelijke en culturele thema's worden besproken. Deze wekelijkse begeleidingssessie heeft geen vaste duurtijd omdat het gevolgd wordt tijdens een traject van arbeidszorg.

Volgende doelstellingen worden voorop gesteld:

- Specifieke ondersteuning voor laagtaalvaardigen, analfabeten of kortgeschoolden
- Taaloefenkansen
- Ervaringsgericht en contextueel leren
- Voorbereiding op activering en tewerkstelling

Uit de bevraging kunnen we opmaken dat contextueel leren een manier is om het taalniveau van laagtaalvaardigen en analfabeten aan te pakken. Het contextuele leren is gericht op de zaken die cliënten echt nodig hebben. Het gaat o.a. over zaken die ze tegenkomen op de werkvloer. Hierbij is er geen einddoelstelling qua taalniveau, maar de ervaring en verbetering op zich is de motivatie. Contextleren blijkt positief te zijn voor cliënten met lage taalvaardigheden en resulteert in meer zelfvertrouwen en zelfredzaamheid.

*'Mensen die laagtaalvaardig zijn krijgen de stempel van uitgeleerd te zijn. Zij geraken niet meer vooruit in de schoolse vaardigheden. Het contextuele is wel belangrijk hier.'*  
(Hulpverlener, OCMW Gent)

Opmerkelijk hierbij is dat dit aanbod aansluit bij de vraag van de cliënten die na de VIA-module nog niet klaar zijn om in te stappen in een meer professioneel activeringstraject. Zoals hierboven vermeld wensen zij meer oefenkansen qua Nederlandse taal die aansluiten bij hun dagelijks leven. Contextueel leren zou een manier zijn om aan deze wens te voldoen.

*'Wij willen meer Nederlands praten in groep. Bijvoorbeeld ook bij het boodschappen doen, op straat, elke dag een beetje meer (Nederlands oefenen).'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

## Individuele begeleiding

Zoals eerder vermeld is er naast de collectieve begeleiding parallel ook een individuele begeleiding waarbij interculturele bemiddelaars ingezet worden.

### **Inzetten interculturele bemiddelaars**

Volgende doelstellingen wil men behalen:

- Heldere communicatie tot stand brengen en taalbijstand verlenen
- Emotionele ondersteuning
- Eigen doelstellingen in kaart brengen
- Informatie geven over culturele achtergronden

Op vraag van de maatschappelijk werker kan een intercultureel bemiddelaar deelnemen aan een individueel gesprek tussen maatschappelijk werker en de anderstalige nieuwkomer. Uit de bevraging kunnen we opmaken dat interculturele bemiddelaars een belangrijke meerwaarde zijn bij de begeleiding van de cliënten. Cliënten voelen zich meer gehoord en hulpverleners hebben de zekerheid dat ze de cliënt goed begrijpen. Dankzij de interculturele bemiddelaars kan men ook efficiënter werken aan de hulpverlening: het is dan gemakkelijker om te weten waaraan gewerkt moet worden.

*'(Mijn) begeleider en lerares van de school luisteren naar mij (en mijn) problemen. Er is wel een verschil tussen assistenten en begeleiders. Sommige zijn goed en anderen minder.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

### **Doorverwijzing taalaanbod regio Gent**

Het OCMW Gent werkt samen met het plaatselijk Agentschap voor Inburgering en Integratie (IN-Gent) die cliënten helpen met het vinden van de gepaste NT2 (Nederlands als tweede taal) taalaanbodverstrekker. Met deze samenwerking kunnen maatschappelijk werkers de vooruitgang van het taaltraject van hun cliënt goed opvolgen.

Volgende doelstellingen werden hierbij geformuleerd:

- Het cursusaanbod Nederlands in de regio Gent leren kennen
- Gepaste taalbegeleiding krijgen
- Samen duidelijke taalnoden formuleren

Over het algemeen zijn cliënten enthousiast over de taalverbetering die ze hebben behaald dankzij de verschillende modules. Maar zoals hierboven kort vermeld, is het aanbod voor sommige cliënten nog te beperkt. Er zijn taalnoden die nog niet volledig beantwoord zijn.

## Nazorg

Cliënten kunnen na het afronden van hun traject altijd nog terecht bij hun maatschappelijke assistent. Dit zorgt ervoor dat ze met een veilig gevoel hun plaats in de samenleving kunnen zoeken, wetende dat ze bij vragen of problemen terecht kunnen bij hun vertrouwde begeleider.

*'Na vertrek bij Interactief! worden de cliënten nog verder opgevolgd. Zij weten dat zij altijd bij ons terecht kunnen.'* (Hulpverlener, OCMW Gent)

## **Corona**

Corona heeft de werking van het Interactief!-project bemoeilijkt en dit heeft impact gehad op het traject van vele nieuwkomers.

De taallessen zijn door Corona stilgevallen en dienden online georganiseerd te worden. Het online les volgen is hierbij niet voor iedereen haalbaar. Cliënten hadden door de lockdown bovendien minder mogelijkheden om een job of zelfs een stageplaats te vinden.

*'Nederlandse les was online, maar dit is niet hetzelfde als fysiek. Ik kon minder Nederlands oefenen omdat er geen fysieke (groeps)bijeenkomsten waren. Ook kon ik niet helpen in de weekenden bij de kinderwerking in de buurt. Er waren minder mogelijkheden om een job te vinden.'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

Interactief!-begeleiders probeerden de impact van het lockdown-beleid op te vangen door met videotolken te werken en de indeling van de groepen te beperken tot drie personen. Zo hebben ze bijvoorbeeld wel een wandelactiviteit in de stad kunnen organiseren maar dan met kleine groepjes.

De grootste zorg die er heerste bij de cliënten, zijn de constant veranderende maatregelen die door de overheid genomen werden. De maatregelen werden vooral via nieuwskanalen aangekondigd en in het Nederlands. Er was een toestroom van veel informatie die de meeste cliënten niet volledig begrepen. Het was moeilijk voor hen om uit te maken wat precies de regels waren en vanaf wanneer deze ingingen.

*'Het was moeilijk om te weten wat mag en niet mag. Waar moet ik een mondmasker dragen? Wat zijn de regels?'* (Eindgebruiker, OCMW Gent)

### **2.2.3 Goede praktijken**

- Maatwerk levert toegevoegde waarde, de keuze en combinatie van verschillende modules biedt een goed antwoord op de individuele behoeften.
- De levenssituatie stabiliseren is een voorwaarde om verdere integratie te bevorderen. Maatschappelijke werkers kunnen deze voorwaarde stimuleren.
- Het in kaart brengen van competenties kan rechtstreeks bijdragen aan het activeren van cliënten.
- Groepswerkingen stimuleren het zelfvertrouwen, de uitbreiding van het sociaal netwerk en de doorbreken het sociaal isolement.
- Een wekelijkse praatgroep is interessant om extra Nederlands te oefenen.
- Contextueel leren is een goede manier om taalvaardigheden bij laagtaalvaardigen te stimuleren.

- Vrijwilligerswerk biedt de kans om kennis te maken met verschillende beroepen en ook gewoon om bezig te zijn (minder piekeren), zorgt voor een betere sociale integratie en een makkelijker overstap naar art.60.
- Een contactpersoon die problemen opvangt zelfs na het afronden van het traject, stimuleert zelfvertrouwen en zelfredzaamheid. Ook herval kan op die manier vermeden worden.

## 2.3 OCMW Charleroi – ACTIV UP!

### 2.3.1 Korte voorstelling van het project

#### 1. Instap

De deelnemers van ACTIV UP! worden geselecteerd via een samenwerking met de sociale antennes van het OCMW en via de dienst 'Collectif Bilan et Orientation' (CBO). De CBO analyseert de profielen van de cliënten die door de eerstelijnsdiensten worden doorverwezen en leidt hen naar de voorzieningen die beantwoorden aan hun inschakelingsnoden (sociaal of professioneel). Zo kan de CBO ook doorverwijzen naar het project ACTIV UP! Vooral personen met een verminderde autonomie, die sinds lang een beroep doen op maatschappelijke hulp of die geconfronteerd worden met hevige stressfactoren komen in aanmerking.

#### 2. Kader van het OCMW en toeleiding van nieuwkomers naar het project

Het OCMW van Charleroi bestaat uit 12 sociale antennes. Het gesubsidieerde AMIF-project is het project ACTIV UP! van het OCMW. In dit project werken drie sociaal assistenten samen in 'ateliers/workshops'.

#### 3. Traject

De begeleiding binnen het project ACTIV UP! bestaat uit 'individuele begeleiding' en 'collectieve begeleiding' die parallel lopen.

##### Individuele sessies

De individuele contacten zijn altijd op maat van de cliënt en vinden één keer per drie weken plaats. Tevens kan de cliënt maximaal één maal per week op afspraak komen. De cliënt werkt individueel met een coach rond een persoonlijk project. De trajectbegeleider helpt de cliënt om de verschillende stappen te inventariseren die nodig zijn bij de uitvoering van het traject. Hierbij wordt er intensief samengewerkt. Men zet sterk in op de vertrouwensrelatie tussen cliënt en begeleider.

##### Collectieve sessies

De collectieve begeleiding biedt tijd en ruimte om relaties aan te knopen met anderen in het project. Verder zorgt het ervoor dat iedereen zich sociaal kan verrijken en zorgt ervoor dat het gevoel van waardigheid en zelfvertrouwen verbetert.

Men kan de individuele en collectieve begeleiding in 3 modules opdelen:

- **Module 1** zorgt ervoor dat nieuwkomers collectief Frans kunnen oefenen en eveneens hun kennis kunnen vergroten via workshops en praktische activiteiten op het vlak van sociale inburgering. De module combineert zo sociale inschakeling en het aanleren van Frans als vreemde taal. Dit kan men zien als een vorm van contextleren.

- **Module 2** behandelt de kwetsbaarheid van gebruikers in ons maatschappijmodel en de intrinsieke moeilijkheden die hun maatschappelijke integratie verhinderen op vlak van cultuur, taal, gezondheid, enz. De personen worden begeleid bij het opstellen en concretiseren van een geïndividualiseerd project vrijwilligerswerk dat de beroepsinschakeling tot doel heeft in een interne dienst van het OCMW.
- **Module 3**, START genaamd, zorgt ervoor dat nieuwkomers duidelijkheid krijgen over een potentieel socio-professioneel traject. Dit gebeurt via individuele gesprekken, workshops en een opleiding over socio-professionele inschakeling specifiek voor nieuwkomers. De module START betreft een fase tussen de sociale activering en de professionele inschakeling en zorgt zo voor een zachte overgang naar een duidelijk en realistisch socio-professioneel project.

De deelnemers worden via de volgende drie stappen geëvalueerd:

- 1) Beginpunt vaststellen door de groepsbegeleider wanneer de module aanvangt.
- 2) Evaluatie tijdens de activiteiten.
- 3) Evaluatie op het einde van de module – feedback van de maatschappelijk werker.

Het doel van de evaluaties is om halverwege de looptijd de doelstellingen te herdefiniëren en aan het eind van het traject een vervolg te geven binnen het project ACTIV UP! of de persoon naar een andere dienst door te verwijzen. De evaluaties evolueren in de loop van het traject, aangezien er regelmatig aanpassingen plaatsvinden. Doelstellingen worden hierbij vaak naar beneden bijgesteld. Desondanks kunnen we uit de cijfers van OCMW Charleroi vaststellen dat 75% van de cliënten hun traject afwerken. 10% van de cliënten daarentegen haken vroegtijdig af en de belangrijkste reden hiervoor hangt vaak vast aan gezondheidsproblemen.

### **2.3.2 Onderzoeksresultaten**

We bekijken of de doelstellingen van ACTIV UP! behaald worden en indien zo, in welke mate. De begeleiding van het project ACTIV UP! bestaat uit individuele begeleiding en collectieve begeleiding. Elk soort begeleiding heeft zijn eigen doelstellingen maar zij verrijken elkaar onderling.

ACTIV UP! vertrekt vanuit de positie van de cliënt waarbij wordt afgetoetst wat het taalniveau is, waar de cliënt maatschappelijk staat, wat de verwachtingen zijn en welke dromen de cliënt heeft. Dit vormt de start van de begeleiding naar sociale integratie met oog op professionele inschakeling. Het project richt zich met name op laaggeschoolden en analfabeten. Tijdens de lancering van het project leren de deelnemers elkaar kennen en leren ze zichzelf voor te stellen aan de andere deelnemers. Het project voorziet voortdurende instapmogelijkheden.

*'Ik ben zeer tevreden over het project, zonder dit project zou de doelgroep in de kou blijven staan. Derdelanders zijn precare personen; ze zouden geen taalvaardigheid kunnen leren en nu kunnen we diverse projecten aanbieden.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

### **Individuele begeleiding**

De individuele begeleiding heeft als doelstellingen:

- Een vertrouwensrelatie ontwikkelen met de begeleider
- Sociale begeleiding
- De problemen identificeren

Hierbij werkt de cliënt individueel met een begeleider rond een persoonlijk project. De begeleider helpt de deelnemer om de stappen te verduidelijken en concrete acties te formuleren. Sociale begeleiding en oplossen van sociale problemen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) kunnen onderdeel zijn van de begeleiding. Uit de focusgroepbevragingen blijkt dat begeleiders enorm betrokken zijn en goed op de hoogte van het traject van de cliënt. Men investeert hierbij veel in de vertrouwensrelatie tussen cliënt en begeleider.

*'We werken heel erg op maat en werken met gespecialiseerde hulpverleners en leren elke dag nog heel veel bij. Onze aanpak is gericht op heel veel aandacht geven en heel veel informatie aan de cliënten geven.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

*'Intensief begeleiden is hen vasthouden, zodat zij niet afvallen. Hierdoor blijven ze gemotiveerd.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

### **Collectieve begeleiding**

De collectieve begeleiding bestaat uit:

- Collectieve coaching
- Informatieve sessies
- Groepsactiviteiten en –uitstappen
- Vrijwilligerswerk sociale activering
- Sociale activering met socio-professionele oriëntatie

#### **Collectieve coaching en informatieve sessies**

Collectieve coaching en informatieve sessies gaan hand in hand. Wel is er een verschil in intensiteit. De collectieve coaching vindt om de twee weken plaats voor drie uur en de informatieve sessie twee keer in de week in de voormiddag.

Volgens de hulpverleners draagt het inzetten van collectieve coaching bij aan het vergroten van het zelfvertrouwen, autonomie en talenten van de nieuwkomers. De collectieve begeleiding blijkt ook een heel populaire module te zijn bij de cliënten. Het uitbouwen van een sociaal netwerk is volgens hen een belangrijk onderdeel. Ook de (h)erkenning die men bij



elkaar vindt als ook de onderlinge interactie, vinden zowel hulpverleners als cliënten een grote meerwaarde.

*'Ik heb Frans geleerd en heb nu wel de moed om vrijwilligerswerk te doen. Ik heb mensen leren kennen en vrienden gemaakt en heb beter contact met mijn bureu.'*  
(Eindgebruiker, OCMW Charleroi)

Dankzij het ACTIV UP! traject wordt vaak het sociaal isolement doorbroken. Door de betrokken - soms aanklampende manier van werken - zorgt men ervoor dat de cliënt in beweging komt en uit zijn isolement geraakt in het doorlopen van het traject.

*'Wij zijn ervan overtuigd dat de sociale integratie zeker lukt met dit programma. De activiteiten verhogen hun sociale integratie, zeker het vrijwilligerswerk.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

Uit de focusgroep gesprekken met de cliënten kan men vaststellen dat de collectieve sessies als een enorme meerwaarde worden ervaren. De hulpverleners voegen hieraan toe dat het uitwisselen van ervaringen zorgt voor meer veerkracht en draagkracht. Uit de bevraging blijkt inderdaad dat deze factoren bijdragen aan het verminderen van stress en het verbeteren van het algemeen welzijn.

Nadat de deelnemers hebben kennisgemaakt wordt er diepgaander gewerkt door middel van zelfreflectie. Tijdens de individuele sessies met de eigen begeleider kan hier verder op ingegaan worden. Cliënten geven aan zich bewust te zijn geworden van eigen sterktes en zwaktes en dat het zelfvertrouwen en zelfredzaamheid is toegenomen.

*'We durven spreken en durven iets vragen. We zijn veel zelfstandiger geworden en hebben meer zelfvertrouwen.'* (Eindgebruikers focusgroep, OCMW Charleroi)

Tijdens de laatste fase worden de deelnemers in subgroepen verdeeld. Elke subgroep werkt rond gelijkaardige individuele projecten. Het rijbewijs halen en het vinden van vrijwilligerswerk komen hierbij aan bod.

We kunnen concluderen dat de collectieve sessies het sociaal netwerk, taalniveau en zelfvertrouwen van de cliënt vergroot. Ook blijkt uit de bevragingen van de focusgroepen dat men de Franse taal meer machtig is en hierdoor gemakkelijker contacten durft aan te gaan met anderen. Men kan zich beter verstaanbaar maken en men durft gemakkelijker om hulp te vragen. Dit draagt bij aan de sociale integratie van cliënten.

### Groepsactiviteiten en –uitstappen

Tijdens het ACTIV UP!-traject wordt aan een groot scala van groepsactiviteiten gedaan. De hulpverleners en verantwoordelijken geven aan dat de groepsactiviteiten en –uitstappen goed werken om cliënten sociaal te activeren en te integreren. Cliënten komen hierdoor (letterlijk) in beweging. Hierdoor ziet men dat de autonomie van de nieuwkomer toeneemt en sociale isolatie wordt tegengegaan. Cliënten staan door hun persoonlijke groei meer open om contact aan te gaan met anderen en sluiten gemakkelijker vriendschappen.

*'Door de zeer intensieve begeleiding zijn zij (de eindgebruikers) uit hun isolement geraakt. Dit is dankzij de socio-culturele activiteiten die werden georganiseerd. We hebben stad- en parksbezoeken gedaan. Het theater en de natuur hebben we ook opgezocht.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

Bij de bevraging geven cliënten aan dat ze zich in een betere situatie bevinden dan bij aanvang van ACTIV UP!. Hoewel er uit de focusgroepgesprekken blijkt dat cliënten toch vaak eenzaam zijn omdat ze geen familie hebben in België, kan men wel een groei in het sociaal netwerk merken.

*'Groepswork is het allerbelangrijkste, daar kijken ze allen naar uit, zij lachen, praten veel, hun welzijn en zelfredzaamheid wordt hierdoor enorm vergroot. Zij bezoeken in groep vele steden, andere OCMW's, musea, parken, leren genieten van de rust, de natuur. Ook gaan we elk jaar met 40 vrijwilligers naar de Ardennen, staat er iets op de agenda.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

*'[Naam hulpverlener] strijdt al jaren voor een groot gebouw waar alle diensten van AMIF samen kunnen gecentraliseerd worden, waar alle activiteiten doorgaan, ook de voedselhulp, waar er vrijwilligerswerk wordt gedaan, waar de doorverwijzing plaatsvindt. Waar de mensen elkaar ook ontmoeten en elkaar tegenkomen.'* (Eindgebruiker focusgroep, OCMW Charleroi)

#### Sociale activering via vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is een belangrijk onderdeel in het project ACTIV UP!. Niet enkel om taalvaardigheden te verbeteren, maar het biedt de nieuwkomers kansen op een betere algemene sociale integratie. Dit verkleint de stap om uiteindelijk toe te leiden naar de reguliere arbeidsmarkt. Vrijwilligerswerk wordt gedaan in onder andere een woonzorgcentrum van het OCMW en in de organisatie van de voedselbank. Sociale integratie als doelstelling blijkt uit de bevraging grotendeels gerealiseerd.

*'Ik heb vele dingen gedaan: ik heb goed Frans geleerd, ik ben onafhankelijk nu, ik heb vrienden gemaakt en kom elke dag buiten, ik ben nu vrijwilliger in het rusthuis.'* (Eindgebruiker, OCMW Charleroi)

*'De opleiding tot werk, hier vind ik terug mijn structuur en kan ik dingen doen. Ik kan niet thuis zitten en niks doen. We moeten opnieuw een evenwicht vinden in ons leven.'* (Eindgebruiker, OCMW Charleroi)

*'Via vrijwilligerswerk kunnen zij Frans oefenen, structuur leren, nadien moeten zij zelf vrijwilligerswerk zoeken op weg naar onafhankelijkheid. Dit is ook een test ineens of het gaat lukken. Covid heeft dit bemoeilijkt omdat vrijwilligerswerk niet altijd mogelijk was.'* (Hulpverlener, OCMW Charleroi)

Na het vrijwilligerswerk stapt de eindbegunstigde over naar een contract met Art 60. Tijdens de gesprekken met hulpverleners blijkt dat de resultaten goed zijn en dat cliënten tevreden

zijn. Wanneer men klaar is om het traject te verlaten, schakelt men over naar het normale circuit via de maatschappelijk werker van de sociale antenne

### Sociale activering met socio-professionele oriëntatie

In deze fase past men naar werkgerelateerde sociale activering toe.

*‘Velen willen een opleiding volgen om een beroep dat ze graag doen of in hun land gedaan hebben, hier te mogen uitoefenen. Het feit dat zij hun geluk, hun leven hebben teruggevonden is al een heel groot gegeven.’ (Hulpverlener, OCMW Charleroi)*

*‘Sportactiviteiten, uitstappen doen, we hebben veel geleerd, praten met elkaar en met onze assistenten, zij zorgen voor onze integratie, het persoonlijk contact, we praten veel en zij geven ons ideeën, ik wil graag een eigen restaurant openen. Ik kook nu al heel graag en veel. Ik wil dit risico nemen, lukt het dan is het goed, indien niet, dan sluit ik terug.’ (Eindgebruiker, OCMW Charleroi)*

*‘Wij passen ook onze werking constant aan, aan de ervaring die we op doen met hen. We willen een buddywerking opzetten via het volgende AMIF-project en eventueel met de cliënten die uitgestroomd zijn uit het AMIF-project.’ (Verantwoordelijke, OCMW Charleroi)*

Tijdens de focusgroepinterviews geven cliënten aan dat ze aan het eind van het traject van een intensieve begeleiding naar geen tot weinig begeleiding gaan. Deze overgang wordt door cliënten als een probleem ervaren, ze voelen het aan als gemis.

### Corona

Omwille van Corona zijn veel groepsactiviteiten geannuleerd en heeft men de werking aangepast en deels gedigitaliseerd. Tijdens deze periode werden lessen online aangeboden, maar dit bleek moeilijk voor sommige cliënten. Cliënten beschikken niet allemaal over digitale vaardigheden. Door de strenge coronamaatregelen waren de groepen beperkt tot vier deelnemers en dit heeft de werking van het traject vertraagd.

*‘COVID19 heeft het moeilijk gemaakt. Online lessen waren moeilijk voor sommigen. Ook groepsuitstappen waren minder. Hierdoor was het moeilijk om een stabiele groep te creëren.’ (Hulpverlener, OCMW Charleroi)*

Uit de focusgroepen bleek dat het (tijdelijk) annuleren van groepsactiviteiten een groot gemis was. Veel cliënten waren net uit hun isolement gekomen en door fulltime terug thuis te zitten werd men opnieuw afgezonderd van de buitenwereld. We kunnen nog niet vaststellen welk effect dit heeft op lange termijn. Wel kunnen we vaststellen dat het een negatief effect heeft gehad op de taalontwikkeling. Er waren minder gelegenheden om te taal te oefenen. Ook het dragen van mondklappers heeft de communicatie bemoeilijkt.

*‘Ten gevolge van Covid hebben we mekaar niet meer gezien. We willen ons meer zien,*

*meer samenkomen. We hebben de groep wel gemist. De groepsuitstappen 1 x per maand zijn echt noodzakelijk om Frans te oefenen.’ (Eindgebruiker, OCMW Charleroi)*

Ook heeft de Coronacrisis impact gehad op de sociale activering van cliënten. Cliënten hadden bovendien minder mogelijkheden om een job of zelfs een stageplaats te vinden. Socio-professionele oriëntatie en (arbeids)toeleiding werd een stuk complexer.

### **2.3.3 Goede praktijken**

- Collectieve coaching vergroot zelfvertrouwen, autonomie en het sociaal netwerk.
- Uitwisselen van ervaringen in collectieve sessies zorgt voor meer draagkracht en verbetert het algemene welzijn.
- Zelfreflectie versterkt de bewustwording van sterktes en zwaktes en verhoogt het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid.
- Groepsuitstappen stimuleren de activering en integratie van cliënten en verhogen daarbij de sociale vaardigheden om het sociaal netwerk te vergroten.
- Vrijwilligerswerk biedt cliënten de kans om zich voor te bereiden op de arbeidsmarkt. Dit zorgt voor een betere makkelijkere overstap naar art. 60 par. 7.

## 2.4 OCMW Luik – MOD’ACTIONS

### 2.4.1 Korte voorstelling van het project

#### 1. Instap

Er worden in het MOD’ACTIONS project van het OCMW van Luik geen randvoorwaarden opgelegd waardoor iedereen in het project kan instappen. Indien er bij diensten van het OCMW wachtlijsten zijn worden deze mensen tijdelijk bij MOD’ACTIONS opgevangen en gaan de projectmedewerkers aan de slag met deze mensen zodat niemand in de kou blijft staan.

#### 2. Kader van het OCMW en toeleiding van nieuwkomers naar het project

De sociale antennes van het OCMW Luik zijn de toegangspoort voor de nieuwkomers. Er bestaat ook een nauwe samenwerking met de SADA-antenne die zich vooral toespitst op de inschakeling en integratie van nieuwkomers die een verblijfstatuut hebben ontvangen. De antennes leiden de nieuwkomers naar het AMIF-project ‘MOD’ACTIONS’ om te starten met sociale integratie. Dankzij deze decentralisatie door middel van de gespreide sociale antennes per wijk, kan er gewerkt worden volgens de actuele noden, wat maakt dat de sociaal werkers heel dicht bij de sociale realiteit staan. Er is een goede communicatie tussen de diensten waardoor de toeleiding vlot verloopt.

Nieuwkomers kunnen ook toegeleid worden door organisaties waar het OCMW een nauwe samenwerking mee heeft, zoals:

- Organisaties die nieuwkomers ondersteunen (taalcursussen, juridische bijstand, arbeidszorg)
- ‘ASBL Sürya’ (begeleiding, opvang van kwetsbare, slachtoffers van PTSS<sup>1</sup>, mensenhandel en prostitutie).

#### 3. Traject

De begeleiding van het project ‘MOD’ACTIONS’ kan men onderverdelen in drie fases: de verkennende fase, de collectieve begeleiding en de culturele begeleiding

Het project ‘MOD’ACTIONS’ bestaat uit volgende modules:

- In de **verkennende fase** worden alle nieuwkomers welkom geheten door één hulpverlener van het project. Via het oriëntatiegesprek worden de nieuwkomers

---

<sup>1</sup> Als je iets engs of schokkends (een trauma) meemaakt en dat niet goed verwerkt, dan kun je PTSS (posttraumatische stressstoornis) ontwikkelen. Het voelt dan alsof de nare gebeurtenis je achtervolgt met nachtmerries en levensechte herinneringen (flashbacks). Je kunt je hierdoor zo slecht voelen dat het moeilijk is om de dagelijkse dingen te doen. (<https://www.hersenstichting.nl/hersenaandoeningen/ptss/>)

ingedeeld in groepen volgens het taalniveau en de specifieke noden. Zij krijgen onder andere een doorverwijzing naar externe organisaties en/of diensten van het OCMW, inclusief het project Mod'Actions. Het betreft een intensieve individuele intake-oriëntatie dat vier tot zes weken in beslag neemt en eventueel kan verlengd worden in functie van de situatie van de persoon. Hierbij wordt ingezet op sociale integratie en het verhogen van de taalvaardigheid.

- **De collectieve begeleiding** betreft thema-ateliers waarbij afgetoetst wordt waar de mogelijke interesses liggen van de nieuwkomers, wat zij graag willen doen en welke capaciteiten zij bezitten. Er wordt gewerkt op maat van elke nieuwkomer. De deelnemers worden ingedeeld volgens de vaardigheden waarmee ze graag aan de slag zouden willen gaan (taalvaardigheden, bepalen van een eigen project, digitale vaardigheden – die sinds de pandemie met het coronavirus zeer belangrijk zijn geworden -, zelfvertrouwen en communicatievaardigheden). Ze blijven ook individueel en intensief opgevolgd. De projectmedewerkers hebben allen specifieke opleidingen gevolgd om een gespecialiseerde begeleiding te voorzien aan nieuwkomers.
- De **culturele begeleiding** bestaat uit een cultureel programma met culturele uitstappen die georganiseerd worden om een open blik op de ontvangende samenleving te ontwikkelen. De activiteiten vinden het hele jaar door en geven de eindbegunstigden de mogelijkheid om verschillende plaatsen te ontdekken en een nieuwe kijk op hun omgeving te krijgen. Deze groepsmomenten versterken ook de onderlinge cohesie en zorgen voor nieuwe ervaringen en gemeenschappelijke herinneringen.

#### **2.4.2 Onderzoeksresultaten**

Aan de hand van een aantal doelstellingen heeft het OCMW Luik het MOD' ACTIONS-traject opgesteld. We bekijken hierbij of deze doelstellingen behaald zijn en indien zo, in welke mate.

Zoals eerder omschreven kan men de aanpak van het project MOD' ACTIONS onderverdelen in drie soorten begeleidingen

- Oriënterende begeleiding
- Individuele begeleiding
- Collectieve begeleiding

##### Oriënterende begeleiding

Het betreft een intensieve individuele intake-oriëntatie welke vier tot zes weken in beslag neemt. Hierbij wordt ingezet op sociale integratie en het verhogen van de taalvaardigheid. Hulpverleners bieden maatwerk aan en passen zich direct aan wanneer er een cliënt bijkomt. Cliënten krijgen informatie over het project en tegelijkertijd leert de hulpverlener de cliënt en zijn situatie kennen. Ook toetst men af of de intrinsieke motivatie voldoende hoog is om deel te nemen aan het traject. Er wordt hier uitvoerig bij stilgestaan alvorens de cliënt in een module terecht komt.

*'Wij sluiten nooit de deur, zij weten dat zij hier altijd terecht kunnen. Indien zij nog niet sterk genoeg zijn, kunnen zij later terugkomen. (Hulpverlener, OCMW Luik)*

Uit bevraging met de hulpverleners blijkt dat de communicatie goed verloopt. Er worden informatieve gegevens uitgewisseld, maar ook delicate zaken worden bespreekbaar gemaakt. Dit schept een vertrouwensband waarbij de begeleiding rekening houdt met deze informatie. Als de oriëntatie goed verlopen is, kan de cliënt starten met zijn traject.

*'[Naam hulpverlener] ontvangt de personen en zij evalueert wat zij nodig hebben en wat zij graag doen. Zij doet de oriëntatie en stuurt hen naar de modules. Zij doet hier enkele weken over en zij praat veel met hen om eerst vertrouwen te winnen. Zij moeten terug opnieuw hun energie verkrijgen. Ervoor ging het niet zo goed en nu krijgen zij waardering, lessen, ontmoeten mensen.'* (Hulpverlener, OCMW Luik)

### **Individuele begeleiding**

Het MOD' ACTIONS-traject is altijd op maat van de cliënt, ook tijdens de individuele begeleiding. Cliënten kunnen aankloppen met persoonlijke vragen en problemen, maar ook om extra vaardigheden te leren zoals het taalniveau Frans verbeteren. Dankzij de individuele begeleiding wordt er een vertrouwensband opgebouwd tussen de cliënt en hulpverlener. Volgens de hulpverlening vormt dit een krachtige basis voor een verder geslaagd traject.

*'De intensieve individuele begeleiding zorgt ervoor dat zij sneller de taal leren, wij oefenen individueel ook met hen.'* (Hulpverlener, OCMW Luik)

*'De lesgevers worden vaak hun belangrijkste contactpersonen en vertrouwenspersonen waar zij op kunnen rekenen. De contacten blijven bestaan wanneer het traject is gestopt.'* (Hulpverlener, OCMW Luik)

MOD' ACTIONS-traject kenmerkt zich door de maatgerichte aanpak. Uit bevraging blijkt dat begeleiders erg betrokken zijn en een goed zicht hebben op de ontwikkeling van cliënten, ze zien wat nodig is en sturen indien nodig bij.

### **Collectieve begeleiding**

Binnen het MOD' ACTIONS-traject deelt men collectieve begeleiding op in twee categorieën: collectieve ateliers en groepsuitstappen. Er zijn vier soorten groepen:

- 1) laagtaalvaardige groep / laagtaalvaardige gevorderde groep
- 2) informaticagroep
- 3) kunstgroep
- 4) projectgroep waarbij eigen project gerealiseerd wordt

#### Collectieve ateliers

Er zijn diverse collectieve ateliers binnen het MOD' ACTIONS-project. Cliënten kunnen één of

twee maal de atelierwerking uitproberen om te kijken of het iets voor hen is of dat ze liever een ander kiezen. De ateliers hebben creatieve modules die bijdragen aan het verkrijgen van meer zelfkennis, talent ontwikkeling en zelfexpressie. Ondernemend zijn, naar buiten komen, naar parken gaan, nieuwe mogelijkheden en plaatsen ontdekken helpt cliënten uit hun sociaal isolement te treden.

*'Wij hebben enkel groepen, taalgroepen, ateliers, uitstappen die we samen doen voor analfabeten, geschoolden. Wij verwijzen ook wel door naar andere groepen of voor opleidingen naar bijvoorbeeld naaiateliers in de stad Luik.'* (Hulpverlening, OCMW Luik)

*'Ik heb computerkennis opgedaan en geleerd hoe ik moet solliciteren, heb nu ervaring opgedaan. Ik heb ook computerkennis opgedaan en heb mijn rijbewijs gehaald.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

Deelnemers maken verbinding met elkaar, helpen elkaar en sluiten soms vriendschappen. Uit de bevraging kan men concluderen dat cliënten dankzij de groepssessies meer open staan voor sociale interacties buiten het MOD' ACTIONS-traject. De uitstapjes zorgen ervoor dat ze nieuwe activiteiten leren kennen die ze nadien incorporeren in hun dagelijks leven.

*Men kan de cliënten beter begeleiden en opvangen wanneer zij vanuit de sociale antennes (7 wijken in Luik) naar ons doorgestuurd worden. Wij zijn een aparte sociale antenne; wij bieden cliënten verschillende oplossingen aan en wij maken hen meer compleet. Ik ben zeer tevreden en acht het noodzakelijk.* (Verantwoordelijke, OCMW Luik)

De ervaringen die men opdoet in het atelier dragen bij aan talentontwikkeling, autonomie en zelfvertrouwen van de cliënt. De collectieve begeleiding blijkt populair onder de cliënten.

### Groepsuitstappen

MOD' ACTIONS-traject investeert tijdens de groepsbijeenkomsten niet alleen in de eigen groep, maar biedt ook de gelegenheid om kennis te maken met cliënten en hulpverleners uit andere groepen. Cliënten krijgen zo de gelegenheid om ook met andere cliënten van dezelfde etnisch-culturele herkomst te praten, bijvoorbeeld in de eigen moedertaal.

*'Zij komen op plaatsen waar zij anders niet komen zoals in het Parlement. Zij kunnen veel ontdekken, leren alles over België, wat de regels en gewoontes zijn, de geschiedenis, de politiek. Ook gaan zijn naar de cinema, musea,...'* (Hulpverlener, OCMW Luik)

De collectieve sessies bieden ritme en structuur in het dagelijks leven, wat houvast biedt voor een heel aantal cliënten. Dit wordt als een meerwaarde ervaren door de cliënten en de hulpverleners. De hulpverleners vinden het welzijn van de cliënt een belangrijke



graadmeter. Nieuwkomers zijn vaak preciaire personen en het doel is om hen sociaal te integreren en te ondersteunen in het uitbouwen van een sociaal netwerk.

*'De uitstappen met de groep, we leren heel veel over andere dingen zoals archeologie, zelf vuur maken, knutselen, potten bakken en ondertussen kunnen we de taal oefenen.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

*'Sociale contacten hebben zijn heel belangrijk, anders wordt je depressief, mensen leren kennen en het openbaar vervoer leren kennen, buiten te komen, is enorm belangrijk en dat leren ze ons hier en doen we graag.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

De groepsbijeenkomsten worden als een meerwaarde ervaren door zowel hulpverleners als cliënten. Groepsbijeenkomsten dragen bij aan ervaringen uitwisselen, netwerkuitbreiding en het oefenen van de Nederlandse taal.

*'Groepswork vergroot zelfvertrouwen waardoor zij onafhankelijker zijn geworden. Zij leren door het traject structuur te krijgen, een opbouw, ontwikkeling van henzelf, volharding en beëindiging van het traject waar zij fier op zijn. Hun doel is onafhankelijkheid, vrijheid, taal leren om te gaan werken.'* (Hulpverlener, OCMW Luik)

*'We zouden graag meer tijd hebben. 3 dagen per week is niet voldoende, we zouden graag meer hier zijn. We zouden liever sneller Frans willen leren.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

Hulpverleners geven aan dat wanneer cliënten terug structuur in hun leven krijgen, ze vaak een zinvolle dagbesteding vinden en zichzelf verder willen ontwikkelen. Dat zorgt ervoor dat ze het traject met trots beëindigen. Bovendien verwerven ze sociale vaardigheden die ze ook buiten de sessies inzetten, bijvoorbeeld tijdens privémomenten.

Hulpverleners geven tijdens de bevraging aan dat 80% van de cliënten het traject volledig afmaakt (dit in vergelijking met 75% van OCMW Charleroi en 60/70% van OCMW Brussel). We kunnen dus concluderen dat het project MOD' ACTIONS goed aanslaat bij de deelnemers.

### Corona

Uit de focusgroep gesprekken blijkt dat de Coronapandemie een grote impact heeft gehad op het leven van de nieuwkomers. Mensen werden genoodzaakt om thuis te blijven, terwijl de groepsessies juist de bedoeling hebben om hun uit hun isolement te halen. We kunnen nog niet vaststellen welk effect dit heeft op lange termijn. Wel kunnen we vaststellen dat het effect heeft gehad op de taalontwikkeling.

*'Met het masker was het moeilijk om Frans te oefenen, mensen verstonden ons nog moeilijker.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

De les in digitale vaardigheden is nog belangrijker geworden sinds de Corona-pandemie. In de thema-ateliers kunnen zij hun werking aanpassen aan de noden van de cliënten.

Tegenwoordig dient praktisch alles online via de computer te gebeuren en daar speelt men tijdens de digitale les op in. Uit de ondervraging met de focusgroepen blijkt dat nog lang niet iedereen digitaal vaardig is. Men heeft niet enkel moeite met de digitale vaardigheden maar ook het taalniveau speelt hierbij een belangrijke rol. Ook na het volgen van digitale lessen, blijft het voor een aantal deelnemers moeilijk.

*Het is nog moeilijk voor mij, ik heb al eens een cursus gevolgd en ben het aan het leren. Ik werk gemakkelijker met mijn Smartphone.* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

De projectmedewerkers hebben via subsidies van de Koning Boudewijnstichting een aanvraag ingediend om computers aan te schaffen voor de deelnemers zodat er vanaf september 2021 nog meer kan ingezet worden op digitale kennis wanneer iedere deelnemer over een computer beschikt.

*'Men kan fysiek niet meer bij de bank terecht, en dat is een groot probleem voor onze doelgroep. Alles moet via de computer. Wij moeten proactief zijn. Met Covid is het nog erger geworden, alles moet via de computer, treinticket, een afspraak maken, enz.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

*"Nu met de Covid maatregelen zijn deze uitstappen geminderd en gaan deze door in kleine groepen en dat is spijtig.'* (Eindgebruiker, OCMW Luik)

Er werden subsidies aangevraagd voor materiaal aan te kopen via de Koning Boudewijnstichting. Het doel is om pc's ter beschikking te stellen aan de eindbegunstigden met internetaansluiting om hen in de mogelijkheid te stellen bankverrichtingen, afspraken en alles wat online kan, digitaal uit te voeren. Het uiteindelijke doel is om preciaire en kwetsbare personen goed te ondersteunen en zelfredzaam te maken. In juli 2021 werd dit subproject gestart.

### **2.4.3 Goede praktijken**

- Een langdurige oriëntatiefase biedt een scherper beeld van de situatie van de cliënt en bouwt tegelijkertijd een diepgaande vertrouwensband op tussen begeleider en cliënt. Men kan met deze methode beter antwoorden aan de individuele behoeften.
- Maatwerk in combinatie met een intensieve individuele begeleiding staat toe om nieuwe ontwikkelingen zo goed mogelijk op te vangen en zo snel mogelijk in te spelen op nieuwe uitdagingen.

- Diverse collectieve ateliers zijn een goede actuele vormgeving voor maatwerk. Er kan gekozen worden welke begeleiding het best beantwoordt aan de behoeften van de nieuwkomer.
- Groepsuitstappen bevorderen niet enkel een uitbreiding van het sociaal netwerk, de integratie in de samenleving en het doorbreken van het sociaal isolement, maar ook het vinden van structuur in het dagelijks leven.
- Collectieve sessies spelen in op de noden van cliënten wat een meerwaarde betekent voor hun sociale integratie. Denk hierbij aan de digitale vaardigheden die in een snel veranderende samenleving (mede onder invloed van de lockdown) belangrijk zijn.

## 2.5 OCMW Brussel – MOVE UP!

### 2.5.1 Korte voorstelling van het project

#### 1. Instap

Voor het MOVE UP! project van het OCMW Brussel worden geen randvoorwaarden vereist van de deelnemers.

#### 2. Kader van het OCMW en toeleiding van nieuwkomers naar het project

De deelnemers worden geselecteerd via een samenwerking met de sociale diensten en de sociale antennes van het OCMW. De potentiële deelnemers hebben vervolgens een afspraak met een maatschappelijk werker van het Departement Opleiding die de stand van zaken en een balans opmaakt over het sociale en professionele traject van de nieuwkomer. Indien de persoonlijke doelstellingen van de potentiële deelnemer overeenkomen met de doelstellingen van het project MOVE'UP wordt de persoon ontvangen door een coach van de collectieve modules.

De groepscoaches ontvangen vervolgens alle potentiële deelnemers voor een oriëntatiegesprek. Tijdens dit gesprek evalueren zij de motivatie van de persoon om deel te nemen aan het traject. Vervolgens moeten de kandidaten een taalttest afleggen (mondelijke competenties; lezen en schrijven). Dankzij deze taalttest kan het OCMW de groepsindeling uittekenen per taalniveau en de inhoud van de ateliers aanpassen aan het taalniveau.

#### 3. Traject

Op basis van het taalniveau en het scholingsniveau worden homogene groepen gevormd. Elke scholingsgroep maakt zich de materie eigen op een verschillende manier; de woordenschat en het nadenken over de oefeningen verschillen per groep.

De begeleiding binnen het MOVE UP!-project bestaat uit drie modules.

- **Module 1, de collectieve begeleiding**, is een intensieve begeleiding in groep die de mogelijkheid biedt om Frans te oefenen bij elke groepsactiviteit en dit onder begeleiding van een opleider.  
De groepsmodules omvatten activiteiten en opleidingsprogramma's die erop gericht zijn hen vertrouwd te maken met de samenleving van het gastland en hen te helpen basiskennis te verwerven over België, zijn geschiedenis, instellingen, sociaal-economische kenmerken, het culturele leven, fundamentele normen en waarden en andere onderwerpen die nuttig zijn in het dagelijkse leven. Meer in het bijzonder zullen de thema's van de cursussen maatschappelijke integratie, burgerschap en uiteindelijk het terrein van de sociaal-professionele integratie verkennen.

- **Module 2 is de individuele opvolging** door een maatschappelijk werker. De deelnemers worden tijdens hun traject bijgestaan door de maatschappelijk werker van de opleidingsafdeling, die vooral de moeilijkheden probeert weg te werken die het vervolg van het project in de weg zouden kunnen staan (problemen met de kinderopvang, diverse uitgaven, mobiliteit) en de deelnemers aanmoedigt om vol te houden. Elke deelnemer wordt regelmatig gezien indien nodig. Wanneer de situatie is gestabiliseerd en de deelnemer bij het project is betrokken, wordt hij of zij ten minste eenmaal per kwartaal gezien.
- **Module 3 is de voorbereiding op de Socio-Professionele Inschakeling (SPI)**. Men focust in deze module op de overgang tot een kwalificerende opleiding of tot werk. Deze module is momenteel nog in ontwikkeling.

De evaluatie van de deelnemer bestaat uit drie onderdelen:

- 1) Evaluatie van de evolutie van de nieuwkomer tijdens een individueel gesprek met de maatschappelijk werker van het departement Opleiding en dit per kwartaal één keer.
- 2) Evaluatie door de groepsbegeleider van de groep in een één-op-één gesprek.
- 3) De begeleider stelt een socio-professionele balans op aan het einde van het traject met zijn vooruitgang, zijn sterktes en zijn beperkingen. Hij stelt op die basis een vervolgtraject of een heroriëntering voor.

De externe partners waarmee samengewerkt wordt zijn:

Voor de collectieve module :

- Schuldbemiddelingsdienst van het OCMW van Brussel - informatieve workshops
- Arts & Publics- 3 workshops over de ontdekking van het Belgische erfgoed met een bezoek aan een museum
- Espace Culture et Développement ASBL - digitale workshopmodule ter introductie tot computers
- Bibliothèque des Riches Claires – vier ateliers over boeken
- Les Jeudis du cinéma de Lire et Ecrire - films met sociale thema's

Voor de individuele begeleiding:

- Centre Exile, een Centrum Geestelijke Gezondheidszorg, die therapie geven aan nieuwkomers die nood hebben aan traumaverwerking.

### **2.5.2 Onderzoeksresultaten**

Het MOVE UP!-project heeft een aantal doelstellingen vooropgesteld bij het uitwerken van het traject. We bekijken hier of deze doelstellingen zijn behaald en indien zo, in welke mate.

## Collectieve begeleiding

Onderstaande doelstellingen zijn geformuleerd binnen de module van collectieve begeleiding:

- Isolement doorbreken
- Deelname aan het sociale, economische, politieke en culturele leven verhogen
- Sociaal netwerk creëren
- Wanneer aan een werk- of opleidingsritme (vijf dagen per week deelnemen aan activiteiten)
- Zelfvertrouwen en eigenwaarde verhogen
- Inzicht in de sociaal-economische werkelijkheid van de samenleving

De collectieve begeleiding wordt onderverdeeld in drie fasen:

Zoals hierboven vermeld, wordt er in de **beginfase** een gesprek met de cliënt gehouden waarbij men peilt naar de motivatie voor een actieve deelname aan het traject. Nadien leggen cliënten een taaltest af om hun taalniveau te detecteren. Groepen worden op basis van het taalniveau gevormd.

Uit de bevraging met de hulpverleners blijkt dat de bestaande oriëntatiefase niet voldoende is om een beeld te krijgen van de cliënt. Hierdoor kan men de cliënt niet het meest kwalitatieve traject aanbieden dat het beste bij de individuele noden en wensen past. Hulpverleners uit het AMIF-project geven aan dat dit grotendeels samenhangt met het gebrek aan communicatie met de algemeen maatschappelijk werker.

*‘De toeleiding door de algemene maatschappelijke werkers verloopt moeizaam en via één persoon die dit doet. Wij hebben geen contact met de maatschappelijke werkers.’  
(Hulpverlener, OCMW Brussel)*

Hiernaast is de lage taalvaardigheid van de cliënten vaak een grote drempel waar zowel hulpverleners als cliënten tegenaan botsen. Cliënten trachten dit op te lossen door zelf een vriend of kennis mee te brengen naar het ontmoetingsgesprek. Uit de bevraging kunnen we vaststellen dat het gebrek aan tolken en psychologen een grote impact heeft op het succes van de cliënt.

*‘De cliënten komen met een vriend of een kennis de eerste keer en de volgende keer moeten ze hun plan maar trekken.’ (Hulpverlener, OCMW Brussel)*

*‘Wij werken niet met tolken of psychologen en dat is spijtig. Mensen met veel psychologische problemen vallen af.’ (Hulpverlener, OCMW Brussel)*

*‘Het was heel moeilijk te verstaan de eerste weken, ook op het internet of via de mails. Ik kon niets begrijpen. Mijn buurman vertaalt voor mij en helpt mij.’ (Eindgebruiker, OCMW Brussel)*

In de **middenfase** van de collectieve begeleiding worden er groepswerken en sociaal-culturele uitstappen georganiseerd.

De groepswerking gaat over volgende thema's:

- Burgerschap: gelijkheid tussen mannen en vrouwen, mensenrechten, rechten en plichten, solidariteit, het recht om anders te zijn, enz.
- Dagelijks leven: oriëntatie in tijd en ruimte, administratieve procedures, weten hoe je het openbaar vervoer moet gebruiken
- Zichzelf voorstellen: hoe groeten, hoe communiceer je, hoe spreek je anderen aan en andere communicatieoefeningen
- Gezondheid, voeding
- Familie, onderwijs
- Kennismaking met Belgische instellingen en overheden

Externe groepswerking: Schuldbemiddeling in samenwerking met de organisatie Ba.Face gaan over:

- Energie: ontdekken van 'tips en tricks' om geld te besparen.
- Telecommunicatie: leer je behoeften te definiëren om de diensten of het pakket te kiezen dat past bij jouw budget
- Budget: ontdek de voordelen van een goed beheer van de gezinsuitgaven en leer hoe je een budget kunt opstellen
- Bankrekeningen: maak je vertrouwd met de rol van de bank, ken de verschillende soorten bankrekeningen, begrijp de verschillende betalingstechnieken, maar beheer ook je bankkosten
- Verzekering: ontdek waarom het belangrijk is om je te verzekeren en ontdek de verzekering die nodig is om je gezin te beschermen

Uit de bevraging met de cliënten kunnen we vaststellen dat de aangeboden groepswerkingen de inzichten in de sociaaleconomische werkelijkheid van de samenleving sterk verbetert. Cliënten leren in groepsverband hoe ze zichzelf in de samenleving kunnen navigeren. Ze krijgen handvaten aangereikt en verhogen bijgevolg hun zelfredzaamheid.

*Wat kan je nu dat je niet kon toen je pas aankwam in België?  
'Met de metro, bus leren rijden. Ik kan ook google maps gebruiken'  
(Eindgebruiker, OCMW Brussel)*

Naast de groepswerkingen worden er ook sociaal-culturele uitstappen georganiseerd. Dit gaat ondermeer over uitstappen naar musea, steden, overheidsinstellingen,... Uit de focusgroep bevragingen kunnen we concluderen dat de meeste cliënten hierdoor hun sociaal netwerk hebben uitgebreid en de deelname aan het sociale, economische, politieke en culturele leven hebben verhoogd.

*'We hebben België leren kennen. De cultuur en Brussel.'* (Eindgebruiker, OCMW Brussel)

Tijdens de collectieve begeleiding hebben ze andere deelnemers leren kennen waar ze nu bevriend mee zijn. Ze doen samen activiteiten die hun integratie in de samenleving verhogen. Dit gaat over activiteiten zoals winkelen, op restaurant gaan en dergelijke. Dankzij de georganiseerde activiteiten doorbreken cliënten het isolement waarin ze zaten. Kortom, een

verhoogd zelfvertrouwen en een uitbreiding van het sociaal netwerk is het gevolg van de participatie aan de collectieve activiteiten.

*'Ik spreek met de directeur en de leraren op school.'* (Eindgebruiker, OCMW Brussel)

*'Ja, ik durf hulp te vragen op straat voor het openbaar vervoer.'* (Eindgebruiker, OCMW Brussel)

Tot slot is er nog de **eindfase** waar er een evaluatiegesprek plaatsvindt tussen de groepsbegeleider, de cliënt en de maatschappelijk werker.

Hierbij wordt er gekeken in hoeverre de cliënt klaar is voor een tewerkstelling in art. 60 par. 7 of eventueel voor een opstart van een opleiding. De cliënten hebben doorheen de collectieve begeleiding voor de eerste keer te maken met een werk- of opleidingsregime dat ze moeten volgen. Dit omdat de collectieve begeleiding bestaat uit een minimum van 21 uur aan activiteiten per week. Aan de hand van deze begeleiding zijn ze gewend geraakt aan een werk- of opleidingsritme waardoor men een grotere kans heeft om vol te houden wanneer men effectief een job of opleiding start.

Bij het beëindigen van het traject, worden de cliënten niet aan hun lot overgelaten, met andere woorden er wordt in nazorg geïnvesteerd, en dat wordt geapprecieerd door de cliënten.

*'De sociaal assistenten bellen je zomaar op om te vragen hoe het is. De eerste keren waren we bang, we dachten 'oei, er is iets mis', maar er was niets mis. Ze bellen gewoon om te vragen hoe het met ons gaat, of we hulp nodig hebben. Dat is zeer positief.'* (Eindgebruiker, OCMW Brussel)

## Corona

Tot slot is er nog de impact van corona op de werking van MOVE UP!. Door corona moesten de activiteiten allemaal online doorgaan. Ook de trajectbegeleiders moesten van huis uit werken, waardoor fysieke ontmoetingen niet mogelijk waren. Het OCMW van de stad Brussel wilde module 3, de voorbereiding op de socio-professionele inschakeling, in september 2020 ontwikkelen, maar omwille van de Covid pandemie, moest het de invoering van dit project uitstellen tot de start van het schooljaar in september 2021.

De trajectbegeleiders hebben deze onverwachte omstandigheden omgezet tot een opportuniteit. Ze hebben tijdens corona hard ingezet op het bijbrengen van digitale vaardigheden. Alhoewel cliënten aangeven dat het leven door corona trager is geworden en ze de groepssfeer missen, zijn de verbeteringen in de digitale vaardigheden groot. Iedereen heeft een mailadres gekregen en volgt de lessen via Zoom.

*'(Ik heb) leren werken met de computer in de klas.'* (Eindgebruiker, OCMW Brussel)

Het OCMW van Brussel heeft geen wifi en uit de bevraging van de hulpverleners kunnen we vaststellen dat het aanschaffen van laptops administratief zwaar is. Men is bijvoorbeeld verplicht om drie offertes aan te vragen voordat men een laptop kan aanschaffen.



Hiernaast heeft corona het sociaal isolement van de kwetsbare doelgroep weer versterkt. Cliënten waren bang om naar buiten te gaan en konden bovendien ook geen activiteiten in groep meer doen. Sommige cliënten geven hierbij aan eenzaam te zijn geweest.

### **2.5.3 Goede praktijken**

- Groepen indelen op basis van taalniveau bevordert het zelfvertrouwen en doorbreekt daardoor indirect het sociaal isolement.
- Groepswerkingen over sociale thema's reiken een actueel betekenis kader aan, waardoor indirect de integratie in de samenleving bevorderd wordt .
- Extern georganiseerde groepswerkingen hebben een toegevoegde waarde aan de sociale integratie en de uitbouw van een sociaal netwerk. Dit stimuleert bovendien ook de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen.
- Een intensieve begeleiding in werk- en opleidingsritme bereidt cliënten voor op verdere activering.
- Outreachend werken na de beëindiging van een traject is van belang om cliënten te blijven stimuleren in hun verdere integratie.

## 3. Algemene onderzoeksresultaten

### 3.1 Stappen gezet naar activering

Over het algemeen kan men stellen dat de deelnemers over de OCMW's heen stappen vooruit hebben gezet in hun activeringstraject. Alhoewel de OCMW's verschillende trajecten aanbieden, hebben ze elk toch een gemeenschappelijk doel en dat is de brug naar sociale activering verkleinen. Eindgebruikers hebben allen aangegeven sterk vooruit te zijn gegaan in hun zoektocht naar werk. Alhoewel maar een klein percentage effectief tewerkgesteld wordt, is dit toch niet het grote doel van de meeste trajecten.

Wat we algemeen kunnen concluderen is dat eindgebruikers meer inzicht hebben in zowel de samenleving en hoe ze zich hierin moeten navigeren, alsook hun eigen doelen en ambities. Vaak willen eindgebruikers zo snel mogelijk starten met werken -waar dan ook- als ze maar werk en een inkomen hebben. Bovenstaande trajecten hebben de eindgebruikers de kans gegeven om zich te verdiepen in wat er mogelijk is en wat hun competenties zijn. Dankzij deze kans wordt er gericht gewerkt naar een doel en dat stap voor stap. Men kan zien dat de eindgebruikers intrinsiek gemotiveerd worden om te werken naar een einddoel (een tewerkstelling) waar ze gemotiveerd en in tevredenheid *willen* werken.

### 3.2 Sociaal isolement doorbroken

Aan de hand van de verschillende modules die zijn ontwikkeld hebben eindgebruikers de kans gekregen om hun sociaal isolement te doorbreken. De activiteiten die worden georganiseerd zorgen ervoor dat de mensen actief deelnemen aan activiteiten waar ze eerder van zouden wegschrikken. Ze leren binnen deze activiteiten ook andere mensen kennen. Mensen die een gelijkaardige situatie zitten of mensen waar men juist weinig in aanraking meekomt vanwege het grote verschil in de leefwereld.

Ze bouwen bovendien niet enkel een sociaal netwerk op, maar ook hun zelfvertrouwen is een aspect dat sterk toeneemt. Deelnemers zetten de aangeleerde sociale vaardigheden ook naast het gevolgde traject in. Ze gaan bijvoorbeeld buiten de AMIF-trajecten activiteiten doen -die ze voor de eerste keer hebben leren kennen in een module- en maken hier een gewoonte van. Ze leren hobby's kennen en nemen dan zelf de stap om actief bezig te zijn in hun vrije tijd.

Het is belangrijk om te vermelden dat het sociaal isolement toch een steeds terugkomende strijd is door de covid-situatie. Wanneer eindgebruikers het gevoel hebben om eindelijk een ritme gevonden te hebben in een sociaal leven, hebben de vele lockdown-maatregelen daar vaak een stop op gezet. Mensen mochten niet naar buiten en moesten geïsoleerd de veiligheidsmaatregelen opvolgen.

Het heeft bovendien niet geholpen dat de meeste eindgebruikers weinig computervaardigheden hebben. Het sociaal leven heeft zich voor een periode naar de online

wereld moeten verplaatsen, en die verplaatsing hebben vele eindgebruikers niet kunnen meemaken, waardoor ze terug in een isolement raakten.

Er zijn OCMW's die op deze situatie hebben ingespeeld door computerlessen aan te bieden of computers voor de cliënten aan te schaffen, maar over het algemeen kan men concluderen dat dit voor vele eindgebruikers een te abrupte en grote stap was.

### **3.3 Belang van tolken/psychologen**

Wat we algemeen kunnen concluderen uit de bovenstaande analyse is dat de beschikbaarheid van tolken/psychologen van zeer groot belang is in het succesvol afronden van een traject. Hulpverleners over de OCMW's heen geven aan dat de rol van tolken/psychologen onmiskenbaar is binnen de begeleiding van deze doelgroep. Dit is niet enkel belangrijk in het winnen van het vertrouwen van de eindgebruiker, de open communicatie te garanderen en de mentale capaciteit van de eindgebruiker te bewaken, maar ook in het succesvol integreren van de eindgebruiker aan de hand van het gekozen traject. Elke OCMW heeft op zijn manier een weg proberen te vinden om deze noodzaak op te vullen, maar dat is niet bij elk OCMW succesvol gelukt. En zelfs bij de OCMW's die de problematiek deels hebben weten op te vangen, voelt men de nood aan extra ondersteuning.

### **3.4 Trajectduur**

In de bovenstaande analyse kan men zien dat de uitgewerkte trajecten zeer divers en uniek zijn ontwikkeld. De meeste trajecten werken toch op maat van de cliënt en dat ziet men ook terug in de duur van de begeleiding. Daar waar in sommige trajecten een gemiddelde duur van 9 maanden geldt, kan deze duur in andere trajecten snel oplopen tot jaren.

Men kan dit vooral verklaren aan het maatwerk dat wordt gehanteerd. De diversiteit aan cliënten speelt bovendien ook een belangrijke rol hierin. Cliënten die met meerdere moeilijkheden aan het traject starten, zullen er logischerwijs ook langer over doen om het traject af te ronden. Hiernaast spelen externe factoren en de lokale/regionale context ook een zeer belangrijke rol. De werkloosheidsgraad ligt in de Waalse steden bijvoorbeeld hoger dan de Vlaamse steden (9,1% t.o.v. 4% in Vlaanderen (Statbel, 2021)).

Wat men hier kan concluderen, is dat het op maat werken een duurzamer resultaat oplevert waarbij eindgebruikers minder kans op hebben op terugval.

### **3.5 Discriminatie**

Een laatste vaststelling die we maken over de OCMW's heen, is de ervaring van discriminatie die gedeeld wordt. Dit is een aspect dat niet specifiek is opgenomen in de ontwikkelde trajecten, maar waar eindgebruikers toch aangeven hier last van te hebben. Uit de bevraging van de eindgebruikers blijkt dat ze vaak ervaringen hebben waar ze gediscrimineerd worden op basis van hun afkomst. Dit gaat niet enkel over discriminatie op straat, maar vooral over structurele discriminatie. Dit gaat dan over verschillende levensdomeinen heen waaronder

werk, huisvesting, onderwijs en meer. Eindgebruikers geven aan benadeeld te worden vanwege hun uiterlijk/afkomst waardoor ze structureel moeilijker geïntegreerd geraken.

Bovendien weten nieuwkomers vaak niet wat ze moeten doen wanneer ze gediscrimineerd worden en hebben ze een gevoel van niet welkom te zijn in de samenleving. Dat gevoel duwt mensen die al kwetsbaar zijn voor sociaal isolement verder weg van de samenleving en integratie over het algemeen.

## 4. Beleidsaanbevelingen

De AMIF-projecten in de vijf grootstedelijke OCMW's werden allen op een andere wijze georganiseerd en leidden toch tot analoge resultaten, namelijk sociale integratie en het doorbreken van het sociaal isolement van de eindbegunstigden. De hieronder vermelde aanbevelingen zijn bedoeld om goede praktijken van de huidige werkingen te consolideren en eventueel te perfectioneren en om de randvoorwaarden vanuit diverse beleidsorganen in kaart te brengen.

Om te vermijden dat cliënten tussen de gaten van de verschillende hulpverleningsvormen vallen is een positieve wisselwerking tussen zowel sectorale als intersectorale organen van belang. Dit kan door netwerkmomenten te organiseren die breed worden opengesteld naar de deelnemers toe. Men vermijdt bovendien op deze manier mogelijkheden op 'dubbel' werk en de begeleiding wordt kwalitatief sterker. Belangrijk is dat de onderlinge afstemming op verschillende beleidsniveaus gebeurt; daarom delen wij de beleidsaanbevelingen op in drie groepen: aanbevelingen op niveau van de OCMW's & methodieken; aanbevelingen op niveau van overheid & POD; aanbevelingen op lokaal (gemeentelijk) niveau.

### 4.1 Aanbevelingen op niveau van de OCMW's en methodieken

- Op het niveau van de OCMW's is **een goede verankering van het project in de reguliere werking** belangrijk. Alle stappen die gezet worden met een cliënt, moeten besproken worden met alle betrokken partijen. De verankering van het traject in de reguliere werking zorgt ervoor dat cliënten het juiste traject aangeboden krijgen op basis van hun wensen en noden. Bovendien zorgt zo'n verankering ervoor dat de kwaliteit van de gehele OCMW-werking verbetert. Aangezien elk traject een specifiek doel heeft, kan men als maatschappelijk werker dan gericht doorverwijzen. Dit verlaagt enerzijds de werkdruk bij de maatschappelijk werkers en anderzijds kunnen cliënten hun doelstellingen behalen aan de hand van het aanbod.
- **Psychologische begeleiding** blijkt zeer belangrijk te zijn en de beste oplossing daarbij is beroep te kunnen doen op een 'in-house' psycholoog. De wachtlijsten bij de externe psychosociale organisaties zijn -door de Covid-19 pandemie- alleen maar langer geworden. Blokkades zoals onverwerkte trauma's, angsten, vluchtverhalen... bemoeilijken de begeleiding en maken dat nieuwkomers vaak afhaken. Eventueel kan men een beroep doen op de maatschappelijke werkers die een bijkomende therapeutische opleiding volgden.
- **Bijkomende taalkansen ontwikkelen** is belangrijk om het leerproces van de Nederlandse/Franse taal actief te blijven oefenen en onderhouden. Cliënten hebben aangegeven dat er te weinig kansen zijn om in groep de taal te oefenen. Deze kansen kunnen gecreëerd worden door wekelijks een activiteit te organiseren en deze vrijblijvend open te stellen naar het breder publiek.
- **Inzetten van tolken en interculturele bemiddelaars:**
  - Bij de start/intake van het traject zijn tolken en interculturele bemiddelaars onmisbaar om enerzijds het vertrouwen te winnen en anderzijds om de cliënt in de moedertaal te ontvangen zodat hij/zij voldoende kennis heeft van de

duur en van de doelen van de diverse trajecten van het aangeboden project. 'In-house' interculturele medewerkers hebben een zeer grote meerwaarde, zowel bij het onthaal van de nieuwkomer als tijdens de ganse duur van de begeleiding.

- De juiste tolken zijn nodig om de hulpverlening van in het begin in goede banen te leiden en om succesvol af te ronden. Het is belangrijk dat de nieuwkomers duiding krijgen bij de doelen en werking van het traject in de eigen moedertaal. De taalbarrière is immers de eerste belangrijke hindernis die dient weggewerkt te worden. Op deze manier kan het onthaal verbeteren; worden nieuwkomers in een meer vertrouwelijke sfeer ontvangen; en is men zeker dat zij correct en volledig ingelicht worden over wat zij kunnen verwachten van de trajectbegeleiding.
- Eventueel kan men ex-deelnemers (nieuwkomers die reeds aan een integratietraject hebben deelgenomen) inzetten om te tolken en hen de mogelijkheid te bieden om een korte opleiding te volgen tot amateur-tolk.
- Ex-cliënten kunnen eventueel ingezet worden als ervaringsdeskundigen tijdens het traject, eventueel om te komen spreken of als inspirator of buddy. Dit kan een grote meerwaarde betekenen, wel onder voorwaarde dat bepaalde expertise en competenties aanwezig zijn bij de ex-deelnemers.
- **Digitale kennis en laptop: Uit de bovenstaande analyse kunnen we concluderen dat de digitale vaardigheden bij nieuwkomers vaak onvoldoende is om in elk aspect van de samenleving te participeren.**
  - We raden sterk aan om een subsidiëring op te zetten voor het aanschaffen van digitaal materiaal zodat de nieuwkomers de nodige digitale vaardigheden kunnen aanleren. In onze moderne samenleving verloopt praktisch alles online en door de Covid-19-pandemie is dit enkel nog vergroot. Afspraken maken, betalingen doen, tickets voor musea, cinema-aankopen, is meestal enkel nog online mogelijk. Nieuwkomers zouden moeten kunnen beschikken over een laptop, in een aantal OCMW's is dit het geval en we zien dan ook dat daar de nieuwkomers veel sneller hun digitale vaardigheden vergroten.
  - Bovendien kan men computerlessen aanbieden in een OCMW zodat elke deelnemer de mogelijkheid krijgt om vertrouwd te geraken met de digitale leefwereld, zowel via de computer, smartphone, internet, e-mail, digitale afspraken leren maken,...
- **Partnerschappen:** de oproep naar vrijwillige partnerschappen tussen OCMW's waarbij in coaching kan voorzien worden door diverse OCMW's van dezelfde regio, blijkt een goede praktijk te zijn.
- **Nazorg:** het is belangrijk om aandacht te besteden aan de nazorg van de cliënten die een AMIF-traject hebben gevolgd. Cliënten hebben een intensieve begeleiding ontvangen waarbij ze nauw contact hadden met hun begeleider. De band en het vertrouwen met deze begeleider is dan ook sterk. Het verschil om van een intensieve begeleiding naar geen begeleiding te gaan, is vaak te groot waardoor mensen snel terug in een vacuüm belanden waar ze moeilijk uit kunnen komen.
- **Het bespreekbaar maken van discriminatie en racisme** waarbij er handvaten worden aangereikt om hiermee om te gaan, kan een oplossing bieden. Door een module over discriminatie te voorzien, gaan mensen zich minder alleen voelen en gaan ze manieren leren om hiermee om te gaan. Dit zou op het niveau van het OCMW georganiseerd

kunnen worden. Immers, vaak krijgen nieuwkomers te maken met discriminatie of racisme op verschillende levensvlakken. Dit zal dikwijls ook beschadigend zijn voor niet enkel het vertrouwen van de nieuwkomer in andere mensen, maar ook voor de zelfperceptie van de eigenwaarde en kwaliteiten van hem. Dit zorgt er op zich dan weer voor dat mensen in een sociaal isolement terecht komen. Men gaat sociale interacties uit de weg om zichzelf te beschermen en bijgevolg zal er geen sociaal netwerk uitgebouwd worden. Men kan lokaal infoavonden organiseren over de gevolgen van discriminatie en racisme, en de multiculturele samenleving waarin we leven. Ook is het belangrijk om gericht te sensibiliseren bij werkgevers door in gesprek te gaan. Ontmoetingsmomenten organiseren tussen lokale burgers, werkgevers en nieuwkomers kan een eerste stap zijn om de 'wij/zij-kloof' te dichten.

- Hiernaast is het ook belangrijk om **een module over de multiculturele samenleving** in België te voorzien. Dit gaat dan eerder over de nieuwkomers onderling. Nieuwkomers zijn opgegroeid in hun thuisland met hun eigen normen en waarden en meestal ook vooroordelen. Dit kunnen vooroordelen zijn ten aanzien van andere nationaliteiten. Eenmaal ze in België zijn en aan hun inburgeringsweg starten, zullen ze op deze weg vaak met verschillende nationaliteiten samenwerken. Om wrijvingen tussen nationaliteiten te vermijden en nieuwkomers succesvol in te burgeren in een multiculturele samenleving, is het bespreekbaar maken van deze wrijvingen binnen een multiculturele module een mogelijke oplossing.

## 4.2 Aanbevelingen op niveau van overheid & POD

- Het '**lerend netwerk**' dat inhoudelijk gecoördineerd wordt door POD MI kunnen we ook als goede praktijk aanmerken. Hierbij streeft men ernaar om alle kennis rond de sociale activering en de begeleiding van nieuwkomers te centraliseren en te verspreiden. Momenteel bestaat dit 'lerend netwerk' enkel voor de vijf OCMW's van de AMIF-projecten. Om de verdere verspreiding van de goede praktijken uit de AMIF-projecten te promoten, is een 'lerend netwerk' voor andere OCMW's een aanrader. De AMIF-gesubsidieerde OCMW's kunnen hier eventueel een soort van 'coachende rol' in opnemen. Ook het bestaande systeem (POD MI) van onderlinge bijeenkomsten, uitwisselingen en terreinbezoeken kan intensiever uitgebouwd worden. Het opzetten van gezamenlijke projecten met andere inclusieprojecten kan leiden naar een nog meer geïntegreerde aanpak van de vluchtelingen problematiek en verdere sociale activering, zo bv. het project MaxiPAC (Thomas More) waarbij een systeem wordt uitgewerkt om elders verworven competenties te erkennen. Dat kan de maatschappelijke participatie verhogen en de condities creëren voor meer en betere tewerkstelling, ook voor deze doelgroep (erkend vluchteling of subsidiair beschermd). Ook uitwisseling met goede praktijken uit andere Europese landen is te overwegen.
- Vrijwillige partnerschappen zouden **ondersteund kunnen worden via projectfinanciering**.
- **Geïntegreerde aanpak**: initiatieven vanuit de overheid dienen zich te richten op het verder inzetten op een holistische aanpak door tegelijk te werken aan de verschillende dimensies van de integratieproblematiek én aan de integratie met andere initiatieven. Dit gebeurt best overkoepelend over de verschillende overheidsdiensten heen.
- Op federaal niveau is het dan weer van belang om de stroom van belangrijke informatie zo makkelijk mogelijk te formuleren. Dit kan aan de hand van

**beeldmateriaal** zoals bijvoorbeeld in de Covid-19-pandemie een geanimeerd filmpje over waar men een mondk masker moet dragen en waar niet.

- **Digitaal informatiepunt:** een aantal digitale communicatiekanalen kunnen worden geïnstalleerd om verder contact te stimuleren. Het aanstellen van een permanente begeleider/contactpunt in het kader van AMIF kan hierbij ook overwogen worden. Dit informatiepunt kan op federaal niveau georganiseerd worden om eenduidig informatie te verspreiden. Zo kan men vermijden dat informatie uit verschillende kanalen tot verwarring leiden. De concrete uitwerking en implementatie valt buiten de scope van het onderzoek, maar de AMIF-coördinator of een andere federale entiteit lijkt ons hiervoor een goede organisator.
- **Financiering:** Een ruimere implementatie van de AMIF 42 projecten over heel België door de toepassing in andere steden van de goede praktijken uit de actuele projecten is gezien de positieve resultaten aan te bevelen, maar de budgettaire haalbaarheid dient verder bestudeerd te worden.
- Voor **de psychologische begeleiding** (zie hoger) kunnen eventueel subsidies voorzien worden als stimulans.

### 4.3 Aanbevelingen op lokaal niveau

- Lokaal moet er gekeken worden welke noden en wensen de doelgroep heeft, waarna er **gerichte samenwerkingen** aangegaan kunnen worden. Dit kan gaan over taalaanbod, ondersteuning door tolken, psychologische ondersteuning .
- **Administratieve vereenvoudiging:** om effectieve sociale activering te kunnen stimuleren moet aan een aantal basisvoorwaarden voldaan zijn op het vlak van inkomen (leefloon), kennis van het Nederlands, woonsituatie, administratie en gezondheid. Hier dienen zoveel mogelijk drempels weggenomen te worden voor de doelgroep door een aantal processen en procedures te vereenvoudigen. Dit gaat onder meer over ingewikkelde randvoorwaarden bij aanvragen vereenvoudigen, procedures vergemakkelijken,...
- **Flankerende maatregelen:** uitwerken van een aantal begeleidende of faciliterende maatregelen op het vlak van sociale zekerheid, verblijfsvergunningen, tewerkstellingsbeleid, onderwijsbeleid, woonbeleid. Het beter ondersteunen of afstemmen rond de vraag naar gezinshereniging (eventueel via samenwerking met specifieke organisaties actief in dit domein) is hier een goed voorbeeld van.
- **Actualiteit vertalen en toegankelijk maken voor nieuwkomers:** tijdens de coronaperiode is de actualiteit een belangrijke zender van informatie geworden voor velen. Maatregelen werden op deze manier verspreid en er werd verondersteld dat elke burger de instroom van informatie kon volgen. Dit blijkt voor anderstaligen heel moeilijk te zijn. Zowel de veelheid aan informatie als de complexe taal die gebruikt wordt, maakt het moeilijk voor nieuwkomers om alles juist te begrijpen. Een aanrader hiervoor is om belangrijke actuele informatie te vertalen naar verschillende talen en deze te verspreiden in de vorm van brochures/affiches. OCMW's kunnen als alternatief ook infosessies organiseren.



## 5. Conclusie

De centrale onderzoeksvraag die we met dit onderzoek willen beantwoorden is: hebben de sociale activeringstrajecten ontwikkeld met AMIF-middelen al dan niet een impact op de maatschappelijke integratie van nieuwkomers in onze samenleving? Met dit onderzoek kunnen we concluderen dat er wel degelijk een impact is op de sociale activering van nieuwkomers.

De vijf AMIF-projecten worden allen op een andere wijze georganiseerd, maar hebben toch tot analoge resultaten geleid. Dit onderzoek toont aan dat de projecten in belangrijke mate de maatschappelijke integratie van de nieuwkomers bevordert. Dit kan men zien aan de manier waarop eindgebruikers zich nu beter geïntegreerd voelen in de samenleving. We zien zelfs dat een deel van de eindgebruikers buiten de trajecten actief op zoek gaat naar culturele of sport activiteiten die de maatschappelijke integratie verhogen.

We zien dat door de projecten het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van de nieuwkomer sterk wordt verhoogd en het sociaal netwerk uitgebreid. Dankzij de trajecten worden eindgebruikers uit hun sociaal isolement getrokken en leren ze activiteiten en mensen kennen om actief deel te nemen aan de samenleving. Hiernaast hebben de eindgebruikers niet enkel nieuwe mensen leren kennen, maar kunnen ook zichzelf en zijn of haar verborgen competenties beter inschatten. De competenties worden stap voor stap versterkt waarbij er expliciet aandacht is voor intrinsieke motivatie. Dit resulteert in een verhoogd zelfvertrouwen van de eigen krachten en een interne motivatie om doelen te bereiken.

We zien dat voor veel eindgebruikers de collectieve begeleiding erg belangrijk is en dat ze meer halen uit de trajecten dan ze in de eerste plaats hadden verwacht. Alle eindgebruikers geven aan zich in een betere situatie te bevinden dan de periode voor het traject. En alhoewel men zeer tevreden is over de begeleiding, missen velen toch een extra oefenkans om de taal te leren. Dit is gerelateerd aan de de covidsituatie die ondanks de inspanning van de OCMW's -om de stoot zoveel mogelijk in te perken- toch een afdrak in de resultaten heeft achtergelaten.

Uit het onderzoek kunnen we concluderen dat een intensievere nazorg gewenst is door de eindgebruikers. Ook de computervaardigheden van de doelgroep mogen uitgebreider aan bod komen in de projecten. De manier waarop de nazorg en computerlessen beter of intensiever georganiseerd kunnen worden, zal in een vervolgonderzoek beter onderzocht moeten worden.

De belangrijkste beleidsaanbevelingen die wij als onderzoeksteam naar voor willen brengen, zijn de volgende: Op het niveau van de OCMW's is een goede verankering van een integratieproject in de reguliere werking belangrijk; psychologische in-house begeleiding; taalkansen creëren door veelvuldige activiteiten voor de project-eindgebruikers én voor een breder publiek; meer inzetten op tolken en interculturele bemiddelaars; behalve computervaardigheden ook inzetten op het subsidiëren van een eigen computer voor de eindgebruiker. De overheid kan meer inzetten op het ontwikkelen van beeldmateriaal en het gebruik van 'klare taal' voor anderstaligen. Op lokaal niveau dringt een administratieve vereenvoudiging zich op.

Tot slot zien we dat dit onderzoek vele inzichten en goede praktijken aan het licht brengt, maar dat er zeker nog sporen en open vragen zijn die nog verder onderzocht dienen te worden. Zo kan verder onderzocht worden hoe vrijwillige partnerschappen tussen OCMW's vorm kunnen krijgen; hoe een nauwere samenwerking tussen OCMW's en psychologen kan worden tot stand gebracht; hoe een digitaal informatiepunt geïmplementeerd kan worden; welk beeldmateriaal voor nieuwkomers de toegankelijkheid tot de samenleving verhoogt; tools voor de bespreekbaarheid van racisme en discriminatie met nieuwkomers (enerzijds ten aanzien van nieuwkomers in de Belgische samenleving, anderzijds tussen nieuwkomers onderling).

## BIJLAGE 1 Overzicht afgenomen interviews

We namen in het totaal 31 interviews af tussen de datums 28/05/21 en 26/10/21. We namen enerzijds individuele interviews af bij hulpverleners en bij een OCMW-verantwoordelijke en bij de eindgebruikers. Anderzijds namen we ook focusgroep interviews af bij hulpverleners en bij eindgebruikers. Hieronder vindt u een overzicht van de afgenomen interviews.

Interviews afgenomen in periode van 28/05/21 tot 26/10/21			
Type interview	Wie	Waar	Wanneer
Bilateraal	OCMW-verantwoordelijke	Antwerpen	28/05/21
Focusgroep	Hulpverleners: 6	Antwerpen	10/06/21
Bilateraal	OCMW-verantwoordelijke	Charleroi	11/06/21
Bilateraal	OCMW-verantwoordelijke	Brussel	15/06/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 8	Antwerpen	16/06/21
Focusgroep	Hulpverleners: 12	Gent	21/06/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 7	Gent	21/06/21
Focusgroep	Hulpverleners: 5	Charleroi	22/06/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 8	Charleroi	22/06/21
Bilateraal	Projectverantwoordelijke	Charleroi	23/06/21
Focusgroep	Hulpverleners: 4	Luik	24/06/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 8	Luik	24/06/21
Bilateraal	OCMW-verantwoordelijke	Gent	28/06/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 5	Brussel	05/07/21
Focusgroep	Hulpverleners: 5	Brussel	05/07/21
Bilateraal	OCMW-verantwoordelijke	Luik	22/07/21
Individueel	Late instapper	Gent	12/10/21
Individueel	Eindgebruiker	Gent	12/10/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 5	Gent	12/10/21
Individueel	Late instapper	Brussel	18/10/21
Individueel	Eindgebruiker	Brussel	18/10/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 7	Brussel	18/10/21
Individueel	Late instapper	Charleroi	19/10/21

Interviews afgenomen in periode van 28/05/21 tot 26/10/21			
Type interview	Wie	Waar	Wanneer
Individueel	Eindgebruiker	Charleroi	19/10/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 8	Charleroi	19/10/21
Individueel	Late instapper	Luik	21/10/21
Individueel	Eindgebruiker	Luik	21/10/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 14	Luik	21/10/21
Individueel	Late instapper	Antwerpen	26/10/21
Individueel	Eindgebruiker	Antwerpen	26/10/21
Focusgroep	Eindgebruikers: 8	Antwerpen	26/10/21

## BIJLAGE 2 Codeboek AMIF-42

<b>Randvoorwaarden OCMW's</b>	
R-oriëntatie	Er wordt een voorbereidende oriëntatie gedaan, een voortraject afgelegd OF er wordt naar verwezen dat dit niet gebeurt.
R-verwelkoming	De manier waarop de cliënt wordt onthaald.
R-int. bemiddelaar	De cliënt wordt begeleid door een interne hulpverlener die te taal spreekt en de cultuur kent OF er wordt naar verwezen dat dit niet gebeurt.
R-tolk	Er wordt gebruik gemaakt van een tolk OF er wordt naar verwezen dat dit niet gebeurt.
R-inburgering	De cliënt heeft voorafgaand al dan niet een inburgeringscursus doorlopen.
R-taalniveau	De impact op het taalniveau bij instap van het traject.

<b>Impact op beheersen van de landstaal</b>	
T-mondeling	Mondelinge beheersing van de landstaal.
T-schriftelijk	Schriftelijke beheersing van de landstaal
T-covid-19	Effect Covid-19 op beheersing van de landstaal.

<b>Impact op het sociaal netwerk</b>	
S-sociale vaardigheden	Impact van het AMIF-project op vaardigheid om met anderen om te gaan.
S-communicatie	Impact van het AMIF-project op vaardigheid om met anderen te communiceren.
S-covid-19	Covid-19 heeft al dan niet een impact gehad op het sociaal netwerk van de cliënt.

<b>Impact op activering</b>	
A-activering	Clënten nemen actief deel aan de maatschappij dankzij het AMIF-project OF zij slagen daar niet in ondanks het AMIF-project.
A-covid-19	Covid-19 heeft al dan niet een impact gehad op de activering van de cliënt.
A-kinderopvang	Impact van kinderopvang op begeleiding.

<b>Methodieken</b>	
M-ind. begeleiding	De cliënt wordt individueel door hulpverleners begeleid.
M-collect. begeleiding	De cliënt wordt collectief door hulpverleners begeleid.
M-artistiek	De cliënt verkrijgt artistieke en culturele begeleiding.
M-digitale kennis	De cliënt verbetert zijn digitale vaardigheden.
M-int. bemiddeling	De interculturele bemiddelaar begeleidt de cliënt in zijn eigen moedertaal.
M-tolken	Hulpverleners zetten (systematisch) tolken in.
M-vrijwilligers	De cliënt doet vrijwilligerswerk.
M-taal	Hulpverleners focussen sterk op de landstaal (Nederlands of Frans) in hun begeleiding.
M-telefoneren	Hulpverleners bellen met de cliënten als vorm van outreachend werken.
M-andere	Hulpverleners gebruiken een bepaalde methodiek tijdens de begeleiding van de cliënt.

M-wisselwerking	Wisselwerking met en tussen andere organisaties en/of diensten in de sociale sector.
M-covid-19	Covid-19 heeft al dan niet een impact gehad op de methodiek die tot stand werd gebracht.

<b>Impact op de OCMW werking</b>	
O-OCMW	Impact op de OCMW werking
O-covid-19	Covid-19 heeft al dan niet een impact gehad op de OCMW werking.

<b>Impact op digitale vaardigheden</b>	
D- smartphone	De cliënt leert/leerde werken met een smartphone in het AMIF-project.
D-PC	De cliënt leert/leerde werken met een pc in het AMIF-project.
D-mail	De cliënt leert/leerde werken met een e-mail in het AMIF-project.
D-internet	De cliënt leert/leerde werken met internet in het AMIF-project.

<b>Impact op de zelfredzaamheid en zelfvertrouwen</b>	
Z- zelfredzaamheid	De cliënt kan al dan niet beter voor zichzelf zorgen en is al dan niet zelfstandiger in de loop van het AMIF-project.
Z-zelfvertrouwen	De cliënt heeft al dan niet meer vertrouwen in zichzelf en in zijn/haar vaardigheden in de loop van het AMIF-project.

<b>Impact op de gezondheid</b>	
G-gezondheid	Impact op de gezondheid van het AMIF-project.

<b>Impact op de hulpverlening via specifieke opleidingen</b>	
O-opl. Hulpv.	Impact op de hulpverlening via specifieke opleidingen dat de hulpverleners volgden.

<b>Impact van nazorg</b>	
N-begeleiding	Impact van de begeleiding van eindbegunstigden na het voltooien van het traject.
N-communicatie	Impact van communicatie met de begeleiders na het voltooien van het traject.