

VERTROUWEN: CRUCIALE FACTOR IN TRAJECTBEGELEIDING

JASPER VON GRUMBKOW
& ERIC RAMAEKERS

Bepaalde categorieën van werkzoekenden blijven, zelfs in de huidige economische situatie, geconfronteerd met moeilijkheden die vrijwel onoverbrugbaar lijken. Om allerlei redenen leeft betaald werk voort als een onhaalbaar doel. Kennelijk is de begeleiding die deze groep krijgt niet voldoende effectief. Daarom is men haar de laatste jaren op een andere manier gaan benaderen.

Het nieuwe zit in de individualiserende en gedragssturende aanpak. Deze aanpak-opmaat wordt ook wel trajectbegeleiding genoemd. Zij wordt sedert 1999 toegepast in het werkveld van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB). De streefcijfers zijn ambitieus: eind 2000 moeten in Vlaanderen 75.000 werkloze cliënten in trajectbegeleiding geplaatst zijn. Waar streefcijfers hoog zijn, kunnen verwachtingen niet achterblijven. De vraag die wij ons stellen, is welke rol het vertrouwen van deze groep in de trajectbegeleiding speelt bij het waarmaken van de verwachtingen.

VERANDERDE TAAKSTELLING

Ervaringen met trajectbegeleiding waren er reeds vroeger. We kennen experimenten met trajectbegeleiding voor bepaalde doelgroepen op de arbeidsmarkt: bijvoorbeeld de diverse opleidingsinitiatieven die geld putten uit het Europees Sociaal Fonds – doelstelling 3-programma, de trajectbegeleiding binnen de OCMW's, de arbeidstrajectdiensten (ATB's) voor personen met een handicap en dergelijke meer.

Sinds 1999 is ook de trajectmethodiek vast onderdeel van de VDAB-werking. Trajectbegeleiding houdt in dat de cliënt doelgericht benaderd wordt. Met hem of haar wordt een concreet actieplan met duidelijk gedefinieerde stappen doorgesproken,

daarna vastgelegd en vervolgens vrij consequent uitgevoerd. Dit betekent een omslag in de begeleidingscondities. De trajectbegeleider staat onder druk om een bepaalde 'productie' te halen. Tegelijk dient hij/zij communicatief te zijn. Hij/zij moet goed kunnen samenwerken, actuele kennis hebben van begeleidingsprincipes, passende begeleidingsvaardigheden bezitten en praktische oplossingen kunnen voorstellen die voor de cliënt aanvaardbaar zijn. Dat vraagt van de trajectbegeleider en van de trajectorganisatie dat zij vertrouwen naar de cliënt uitstralen.

Belangrijk voor de trajectbegeleider is om een reëel beeld te krijgen van de motivatie van de werkzoekende en na te

Jasper von Grumbkow is arbeids- en organisatiepsycholoog en werkzaam als gewoon hoogleraar Sociale Wetenschappen, in het bijzonder Arbeid en Organisatie, aan de Open Universiteit Nederland.
Eric Ramaekers is directeur van het Centrum voor Beroepsopleiding Maasland.

gaan welke kansen die heeft. De trajectbegeleider moet resultaat boeken, want de ambitieuze streefcijfers van het werkveld krijgen een vertaling in individuele taakstellingen. De cliënt voelt dus evenzeer druk om in te gaan op de trajectvoorstellen die de begeleider doet. Betrokkene moet op grond van deze voorstellen concrete acties ondernemen en in staat zijn om de eigen onzekerheden en angsten te overwinnen. Slaagt hij/zij daarin, dan stijgen - volgens de trajectfilosofie - de kansen op positieverbetering, voor zover de cliënt daar greep op heeft. Het gaat daarbij om de waargenomen kansen op werk, op werkaanbiedingen, op een verbetering van de beroepsvaardigheden, op een toename van het zelfvertrouwen.

Sinds 1999 is ook de trajectmethodiek vast onderdeel van de VDAB-werking.

VERTROUWEN: RATIONEEL VERSUS SOCIAAL

Bepalend voor de waarneming van de cliënt dat zijn/haar kansen verbeteren, is ons inziens het vertrouwen dat de cliënt heeft in de trajectbegeleider en in de trajectorganisatie. Er is weinig bekend over de wijze waarop cliënten de nieuwe aanpak beleven. Zij moeten bereid zijn om hun zwakheden op tafel te leggen. Men moet er kunnen op rekenen dat de andere partij daarvan geen misbruik maakt. Heeft de cliënt dit vertrouwen en in welke mate beïnvloedt dit vertrouwen (of wantrouwen) de door hem/haar waargenomen kansen om de eigen positie te verbeteren?

Beleid ten opzichte van cliënten gaat, soms grotendeels, soms in mindere mate uit van het zogenoemde rationele keuzemodel. Het houdt in dat verwacht wordt dat cliënten erop uit zijn om hun voordeel te maximaliseren en hun nadeel zo klein mogelijk te houden. Zij zouden op de trajectbegeleider en op de trajectinstelling instrumenteel reageren. D.w.z. op een manier die hun eigen belangen zo goed mogelijk beschermt. De sociale interactie tussen cliënt en trajectbegeleider wordt volgens dit model gekenmerkt door onderhandeling. Doordat er een belangenconflict tussen partijen is, proberen beide zoveel mogelijk uit de onderhandeling te halen (Kramer & Tyler, 1996).

Het rationele keuzemodel met de nadruk op individualistische en materialistische motieven vormt een (niet onbelangrijk) deel van de werkelijkheid. Het beleid ten aanzien van cliënten gaat echter ook uit van de idee dat cliënten niet alleen rationele, maar ook sociale besluitvormers zijn. Mensen leven en werken samen met anderen en onderling vertrouwen speelt daarin een centrale rol. In het sociale model wordt vertrouwen opgevat als een vorm van georiënteerdheid op de anderen (Kramer & Tyler, 1996). Bijvoorbeeld McAllister (1995) omschrijft vertrouwen als de mate waarin een persoon bereid is te handelen op grond van de woorden, handelingen en beslissingen van een ander.

NIET UITGEBUIT WORDEN

Aan vertrouwen zit nog een ander aspect vast. Mensen werken met anderen samen omdat zij de verwachting (het vertrouwen) hebben dat wat zij investeren niet door

de ander uitgebuit wordt. In veel definities van vertrouwen staat daarom de subjectieve verwachting centraal dat de zwakheden niet geëxploiteerd worden. Bijvoorbeeld Nootboom, Berger en Noorderhaven (1997) omschrijven vertrouwen als volgt: X vertrouwt Y in de mate dat X het verkiest om samen te werken met Y op de basis van de subjectieve verwachting dat Y geen gebruik zal maken van gelegenheden die X als schadelijk beschouwt, ook als dat in het belang van Y is om zulks te doen.

Vertrouwen is dus een soort van verwachting om minder bezorgd te kunnen zijn dat de ander opportunistisch zal handelen. Vertrouwen maakt het mogelijk persoonlijke risico's te nemen. Vertrouwen is het aanvaarden van kwetsbaarheid op grond van verwachtingen die men heeft over de voornemens of het gedrag van anderen. Waar vertrouwen zegeviert, is er het gevoel dat de ander geen voordeel zal proberen te halen uit de zwakheden. Spitsen wij dit toe op de werkloze cliënt, dan kunnen wij zeggen dat die zowel afhankelijk is van de trajectbegeleider als van de trajectorganisatie. Als de cliënt het gevoel heeft dat de andere partij (begeleider of organisatie) mogelijk misbruik maakt van zijn/haar afhankelijkheid, kan hij/zij geen vertrouwen hebben.

Is er in een relatie geen vertrouwen, zal men de relatie van beide kanten zo proberen te definiëren dat er 'harde afspraken' gemaakt worden, met contractuele verplichtingen en sanctiemechanismen zoals in economische relaties gebruikelijk is. In feite is dit een risico van trajectbegeleiding met haar sterk structurerende aanpak. Waar bijvoorbeeld in het bedrijfsleven vertrouwen vermindert, neemt men geen risico's, eist men bescherming tegen mogelijk bedrog en voert men kostbare controle- en sanctiesystemen in om de risico's van de geplande samenwerking in te dammen. De trajectcliënt is de zwakste partij. Hem of haar ontbreekt voldoende informatie over de werking van het systeem en hij of zij heeft in vergelijking met de trajectbegeleider aanmerkelijk minder sociale en onderhandelingsvaardigheden. Ook de sanctiedreiging verzwakt de eigen positie. Daarom ontstaat bij diverse werkzoekenden in de categorie "moeilijk bemiddelbaar", als gevolg van frustraties bij vergeefse speurtochten naar niet-bestaande banen, een toenemend wantrouwen tegenover officiële instanties die hen met hun sanctiemacht blijven dwingen deze mogelijks zinloze zoekacties te doen. De instanties interpreteren dit wantrouwen als een gebrek aan openheid van de cliënt, het ontbreken van een bereidheid om gedrag en opvattingen te veranderen en om uiteindelijk op een ernstige wijze werk te zoeken.

Alleen als dit wederzijds wantrouwen vermindert of weggenomen wordt, ontstaat de mogelijkheid om actieve medewerking van betrokkenen aan trajectbegeleidingsactiviteiten te verkrijgen. Er moet dus vertrouwen groeien in de trajectbegeleider (persoon) en in de -organisatie (instelling).

BEDREIGINGEN VERTROUWENSRELATIE

De vertrouwensband tussen de trajectbegeleider en de trajectorganisatie aan de ene kant en de cliënt aan de andere kant wordt door vele factoren bedreigd (zie in dit verband "Rol en takenprofiel van de trajectbegeleider", 1998). Deze bedreigingen bestaan erin dat er een strak en calculerend verband gekomen is tussen de subsidie-

toekenning en de resultaatsverbintenissen in termen van doorstromingsnormen. De cliënt wordt daardoor meer als doorstromingsfactor dan als persoon gezien. Verder gaat de daling van de werkloosheid gepaard met toeleidingsproblemen, waardoor de snelle oplossingen van organisatievraagstukken meer en meer primeren op cliëntbelangen. Ook kan niet onvermeld blijven het federaal activeringsbeleid, waardoor trajectbegeleiding op vrijwillige basis plaats heeft moet ruimen voor een verplichting. Nogmaals willen we wijzen op de afhankelijke positie van de cliënt tegenover instanties waarvan de machtsbasis voor een belangrijk deel berust op sanctiemacht. En *last but not least* de zware *case-load* (norm in cliënten per jaar per trajectbegeleider) die weinig ruimte laat voor de ontwikkeling van een vertrouwensrelatie met de cliënten in kwestie. Door deze factoren kan een rationele keuze-aanpak (met als basis wantrouwen) prevaleren op een meer sociale aanpak (met als basis vertrouwen).

Mannen hebben iets meer vertrouwen in trajectbegeleiding dan vrouwen.

KANSEN OP POSITIEVERBETERING

Ons uitgangspunt is het volgende: wil trajectbegeleiding effectief zijn, moet zij voor de cliënt tot bepaalde opbrengsten leiden. Deze laatste beschouwen we als door de cliënt waargenomen kansen: subjectieve inschattingen die hij/zij maakt in welke mate de eigen positie verbetert door een trajectplan te volgen. Een dergelijk plan heeft een positieve opbrengst als de cliënt een toename in zijn of haar kansen waarneemt: kansen op werk, het feit dat men meer werkaanbiedingen krijgt, dat er met de persoonlijke omstandigheden rekening gehouden wordt, dat de beroepsvaardigheden verbeteren, dat het zelfvertrouwen toeneemt. Onze stelling is dat een hoog vertrouwen in de trajectbegeleider en in de trajectorganisatie leidt tot het waarnemen van meer en betere kansen. In een onderzoek hebben we geprobeerd om deze stelling te onderbouwen.

BASISMATERIAAL

In een uitgebreid onderzoek, waarvan we hier slechts een deel voorstellen, hebben we de volgende vijf vragen gesteld.

1. In welke mate heeft de cliënt vertrouwen in de trajectorganisatie en in de trajectbegeleiders?
2. Welke samenhang is er tussen vertrouwen van de cliënt en de door hem/haar waargenomen kansen op positieverbetering? Zijn er desbetreffend verschillen tussen VDAB-clieënten en cliënten van derden?
3. Hoe is de relatie tussen vertrouwen en het waarnemen van kansen bij cliënten met een beperkt en bij dezen met een uitgebreid traject?
4. Is er verschil tussen mannen en vrouwen in de mate van vertrouwen in trajectbegeleiding?
5. Welke relatie bestaat er tussen de werkloosheidsduur en de mate van vertrouwen in trajectbegeleiding?

Ons onderzoek hebben we uitgevoerd in de periode juni-oktober 1999. We hebben 401 werkzoekenden in trajectbegeleiding geïnterviewd, voornamelijk in de provincies Limburg (366) en West-Vlaanderen (35). De onderzoeksgroep bestaat uit 204 mannen (50,90%) en 197 vrouwen (49,10%). De gemiddelde leeftijd is 27 jaar met een spreiding van 16 tot 54 jaar (SD = 9.30). De werkloosheidsduur is voor 5,8% minder dan 1 maand, voor 12,8% 1 tot 6 maanden, voor 19% 6 tot 12 maanden, voor 19% 12 tot 24 maanden, voor 11% 24 tot 60 maanden, voor 8,8% meer dan 60 maanden.

In ons onderzoek volgen 51,3% van de cliënten het systeem van trajectbegeleiding bij de VDAB en 48,7% bij anderen. Van de 401 cliënten volgen er 122 een beperkt en 277 een uitgebreid traject (twee klanten duiden beide aan).

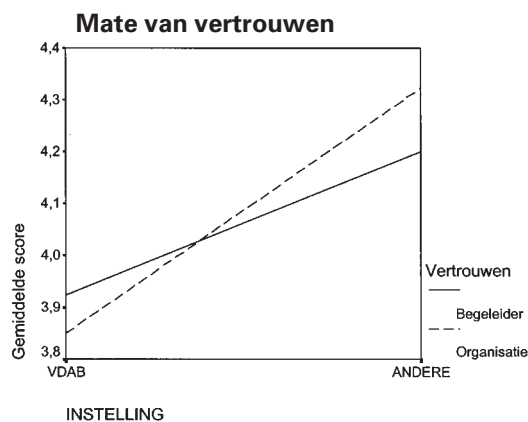
De analyses zijn uitgevoerd door de verschillen tussen gemiddelden te toetsen. Daarbij is gebruik gemaakt van multivariate variantie-analyse en is rekening gehouden met het mogelijk effect van achtergrondvariabelen (leeftijd, geslacht, werkloosheidsduur) door ze als covariaten in de analyses mee te nemen.

HEEFT DE CLIENT VERTROUWEN?

Het antwoord op de eerste onderzoeksvraag (*figuur 1*) luidt dat we *grosso modo* merken dat het vertrouwen een vrij redelijk niveau heeft. Op de Y-as van figuur 1 staat de beleving van vertrouwen. De scores op deze as zijn omgezet in een vijfpuntenschaal, waarbij score 3 een middelmatig vertrouwen voorstelt. Op de X-as staan de VDAB en de andere instellingen. Beide lijnen geven de mate van vertrouwen in de trajectbegeleider en in de trajectorganisatie weer.

We zien echter ook dat er een duidelijk verschil is in het vertrouwen tussen de instellingen. Het vertrouwen in de andere instellingen (derden) is hoger dan dat in de VDAB. Daarmee samengaan is er ook een verschil tussen de begeleiders. Het vertrouwen van de cliënt in zijn/haar begeleider is groter in de andere instellingen dan in de VDAB het geval is.

Figuur 1. Mate van vertrouwen in de trajectbegeleider en in de trajectorganisatie. De scores op de X-as zijn omgezet in een vijfpuntenschaal (1 = laag, 3 = middelmatig en 5 = groot vertrouwen).



Een verklaring voor het relatief lagere vertrouwen in de VDAB zou mogelijks van meer algemene aard kunnen zijn. Er is een trend van minder vertrouwen tegenover overheidsdiensten en -instellingen (VDAB). Tot die vaststelling komt men in verscheidene westerse samenlevingen (Elchardus, 1998). De media spelen rond de beeldvorming hierin een zichtbare rol. We denken bijvoorbeeld aan de dioxinecrisis, de privatisering en reorganisatie van overheidsdiensten, dienst Kijk- en Luistergeld, NMBS. Als er minder vertrouwen is, wordt dit snel toegeschreven aan de belichaming (de trajectbegeleider) van de instelling (de VDAB). Het lage vertrouwen in de instelling straalt af op de begeleiders die er werken.

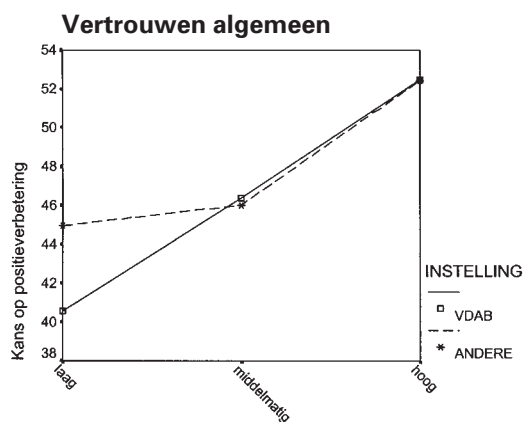
Ook zou een rol kunnen spelen dat de VDAB groter is, met meer beambten en met een zware *case-load*. De cliënt wordt er mogelijks gecomputeriseerd. Het handelen is meer doelrationeel. Mogelijks werkt men bij de VDAB meer dan bij de derden volgens het rationele keuzemodel. Het werk heeft mogelijks meer weg van een automatisme met een traditie (bemiddeling), die weliswaar in een nieuw kleedje gestoken is (trajectbegeleiding).

VERTROUWEN EN KANSEN

De cliënt met veel vertrouwen ziet meer kansen dan degene met weinig (*figuur 2*). Hiermee hebben we de tweede en onze belangrijkste onderzoeksvraag beantwoord: er is een duidelijk positief verband tussen de mate van vertrouwen en de waargenomen kansen. Op de X-as van figuur 2 staat de beleving van vertrouwen in de trajectorganisatie in termen van laag, middelmatig en hoog vertrouwen. Op de Y-as staan de waargenomen kansen. We merken dat met een toegenomen vertrouwen in de trajectorganisatie de waargenomen kansen op positieverbetering ook stijgen.

Vergelijken we vervolgens de cliënten die trajectbegeleiding volgen bij de VDAB met die bij anderen (OCMW, ATB, derden), dan valt op dat een laag vertrouwen in de trajectorganisatie niet voor iedereen hetzelfde effect heeft. Bij de VDAB werkt een geringer vertrouwen negatiever in op de waargenomen kans dan bij derden.

Figuur 2. Relatie tussen vertrouwen en waargenomen kansen op positieverbetering voor cliënten van de VDAB en die van derden.



Een mogelijke verklaring voor dit verschil zou kunnen zijn dat de derden een langere traditie hebben met trajectwerking. Er zijn dus ook meer “gelukke plaatsingen” van herkenbare leden uit de voor de cliënt herkenbare rekruteringsgroep. Ondanks een minder vertrouwen in de trajectbegeleiding, denkt de cliënt meer kansen te hebben bij andere instellingen dan bij de VDAB. Een ontevredenheid, die vroeger meer tot de persoonlijke verantwoordelijkheden behoorde (bijvoorbeeld zelf werk zoeken), zou dus meer afgewenteld kunnen worden op grotere en meer anonieme overheidsdiensten die deze opdracht in hun takenpakket aanbieden.

De derden zijn kleiner, meestal sociaal geïnspireerd met een minder zware *caseload*. Ze verplaatsen zich mogelijk meer in de persoon. Cliënten met minder vertrouwen worden wellicht meer persoonsgericht benaderd. Bij de VDAB druppelt het cliëntgericht werken ook langzaam naar binnen, maar zijn belangrijkste taak is toch nog altijd bemiddelen of de vraag afstemmen op het aanbod.

Sociale belemmeringen zoals financiële schulden, dakloosheid, relatieproblemen, verslavings- en gerechtelijke problemen maken het opstarten van een traject soms moeilijk. Toch is juist het bieden van een arbeidsmarktperspectief voor deze personen een hefboom om die problemen op te lossen. Het zullen precies deze mensen zijn die het minste vertrouwen hebben.

Dit dilemma kan alleen een oplossing krijgen als de persoonlijke en sociale problemen tot een hanteerbaar niveau teruggebracht worden. Een gecombineerd traject verdient in dit geval aanbeveling: hulpverlening en trajectbegeleiding.

We dienen zeker op te merken dat er bij een redelijk niveau van vertrouwen eigenlijk weinig verschil is in de kansen op positieverbetering en dit onafhankelijk van het feit of de trajectbegeleider van de VDAB of van andere instellingen is.

BEPERKT VERSUS UITGEBREID TRAJECT

Voor het beantwoorden van de derde onderzoeksvraag maken we een vergelijking tussen beperkte en uitgebreide trajecten. Als we de cliënten vergelijken die een beperkt of uitgebreid traject volgen, merken we dat minder vertrouwen bij uitgebreide trajecten een groter negatief effect geeft op de waargenomen kansen dan bij beperkte trajecten (*figuur 3*).

De X-as van *figuur 3* geeft de beleving weer van vertrouwen in de trajectbegeleider. Op de Y-as staan de waargenomen kansen bij beperkte en uitgebreide trajecten. We vinden overigens gelijkaardige verbanden als we op de X-as de mate van vertrouwen in de trajectorganisatie plaatsen.

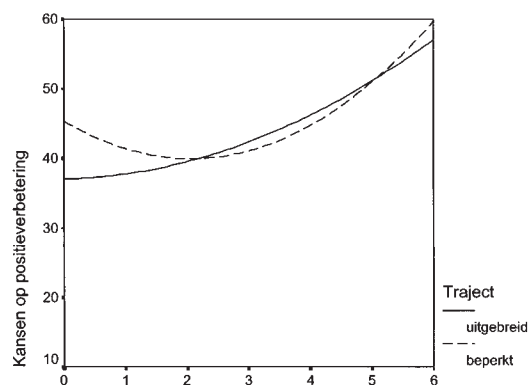
Dus, als er reeds weinig vertrouwen is in de trajectbegeleider, is de cliënt het best gebaat met een beperkt traject met weinig afspraken en weinig contactmomenten. In deze omstandigheden ziet hij/zij alleszins hogere kansen op positieverbetering dan bij een uitgebreid trajectplan. Als trajectbegeleiding toch moet, dan kennelijk het liefst met een korte pijn.

Het tijdsperspectief is groter bij uitgebreide trajecten (de temporele inbedding). Deze laatste verwijst naar het tijdsperspectief waarbinnen relaties vorm krijgen (Bermasco, 1999). Als de cliënt weinig vertrouwen heeft, ziet hij voor zichzelf grotere kansen

weggelegd als er in de toekomst meer acties gepland worden. Op termijn heeft men meer kans dat er een appel uit de boom valt.

Figuur 3. Naarmate het vertrouwen in de begeleider stijgt, nemen de waargenomen kansen op positieverbetering toe. De kansen zijn het geringst bij laag vertrouwen bij uitgebreide trajecten.

Vertrouwen in begeleider



We willen de lezer wel wijzen op een mogelijke valkuil, want het kan hier mogelijk gaan om cliënten met een kortetermijnperspectief die weinig willen investeren en enkel uit zijn op kortetermijnsucces (bijvoorbeeld zwartwerk of kortstondige interimarbeid). Een gedegen opleiding volgen waarbij de financiële *return* pas in de toekomst verzilverd kan worden, behoort dan mogelijk niet onmiddellijk tot het aandachtsveld. Voor de trajectbegeleider is het belangrijk om de motivatie van de cliënt goed in te schatten. Er dient zeker gepeild naar de motieven van betrokkene alsook nagegaan hoe zijn/haar persoonlijke leefsituatie is en welke de gevolgen zijn voor zijn/haar sociale omgeving bij het instappen in trajectbegeleiding.

De netwerkinbedding is meer omvattend qua organisatie bij uitgebreide trajecten. Ze verwijst naar het netwerk dat de betrokken partijen in staat stelt om coöperatief gedrag aan de dag te leggen om bijvoorbeeld garanties te verstrekken (Bermasco, 1999). Bij een uitgebreid traject moet er een heel netwerk van acties opgezet worden (bijvoorbeeld sollicitatietraining, contacten met werkgevers, contacten met vormingsinitiatieven).

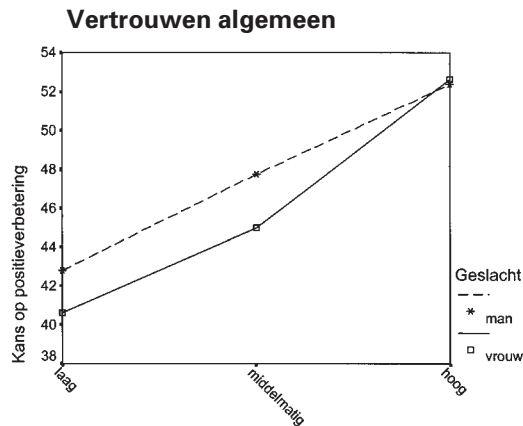
Cliënten met minder vertrouwen zien voor zichzelf betere kansen op positieverbetering als er een uitgebreid traject georganiseerd wordt. Ze zien meer nut in langere samenwerkingsopzetten. In een totaalpakket kunnen verschillende vragen, die de basis vormen van het minder vertrouwen, beter op elkaar afgestemd worden.

MANNEN EN VROUWEN

Mannen hebben iets meer vertrouwen in trajectbegeleiding dan vrouwen (vierde onderzoeksvraag). We stellen ook vast dat de waargenomen kansen op positieverbetering

tering van vrouwen lager ligt (figuur 4). Waar sprake is van veel vertrouwen, zien we geen verschil tussen de seksen.

Figuur 4. Verband tussen vertrouwen en de waarneming op kansen door trajectbegeleiding voor mannen en vrouwen.



Nadere analyses tonen ons, dat vrouwen met minder vertrouwen, voor zichzelf, minder kansen zien op positieverbetering als het gaat over:

- het rekening houden met hun persoonlijke omstandigheden, en
- de kans dat het werk beter aansluit bij hun persoonlijke wensen en voorkeuren.

Vrouwen met minder vertrouwen denken minder kansen te hebben op positieverbetering door deze persoonsgebonden factoren.

Daartegenover zien vrouwen dan weer, ondanks een verminderd vertrouwen, meer kansen dan mannen op een verbetering van hun positie door een toename van het zelfvertrouwen door trajectbegeleiding.

Mannen zien trajectbegeleiding in de eerste plaats vooral als een methodiek om de kans op werk te vergroten.

Ons onderzoek heeft ook aanwijzingen opgeleverd dat het vertrouwen in trajectbegeleiding en de daarmee samenhangende kansen op positieverbetering sterk samenhangen met de gezinsomstandigheden. Vrouwen die nog inwonen bij de ouders scoren hoger op vertrouwen (bij gelijke kansen op positieverbetering) dan mannen in dezelfde situatie. Vrouwen met of zonder kinderen en alleenstaanden nemen een duidelijk slechtere positie in.

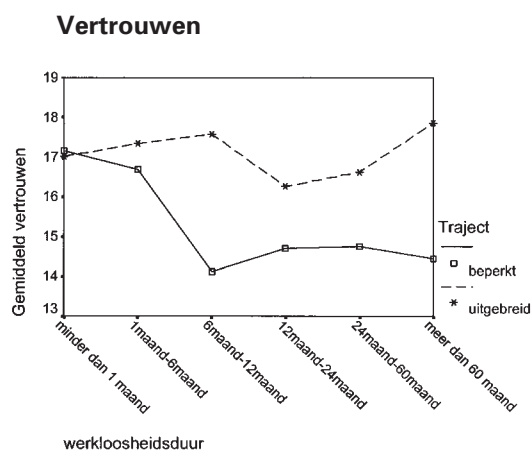
WERKLOOSHEIDSDUUR

Om de vijfde onderzoeksvraag te beantwoorden, hebben we naar het verband gezocht tussen de duur van de werkloosheid en het vertrouwen. We zien dat de werkloosheidsduur een minder duidelijke een rol speelt bij de ervaring van vertrouwen (figuur 5). Verwacht zou kunnen worden dat iemand die langer werkloos is, minder

vertrouwen heeft in trajectbegeleiding. Deze veronderstelling wordt door ons onderzoek niet bevestigd. Over het algemeen blijft het vertrouwen op een vrij constant peil. Een mogelijke verklaring is dat, naarmate men langer werkloos is, men een mogelijk mislukken niet meer gaat toeschrijven aan de trajectbegeleider en aan de trajectorganisatie, maar aan andere externe oorzaken zoals de algemene economische situatie.

Wat evenwel opvalt, is dat na zes maanden werkloosheid, de cliënten met een beperkt traject, een dalend vertrouwen hebben en minder kansen op positieverbetering zien. Deze daling is niet aanwezig bij degenen met een uitgebreid traject. Mogelijks kan het feit slechts opgenomen te zijn in een beperkt traject, zo opgevat worden dat bij betrokkene het gevoel leeft als cliënt opgegeven te zijn en dat de trajectbegeleider of de trajectorganisatie geen hoop meer heeft dat het ooit nog goed komt.

Figuur 5. Verband tussen de werkloosheidsduur en het vertrouwen voor cliënten die een beperkt resp. een uitgebreid traject volgen.



WAT LEVERT HET ONDERZOEK OP?

1. Trajectbegeleiding is gevoelig voor vertrouwen. Aangezien procedures bij te stellen zijn, een empathische vaardigheid aan te leren is en de economische opleving haar eigen trajectsuccessen gaat voortbrengen, kunnen we - mits er gerichte aandacht uitgaat naar het verbeteren van procedures en van vaardigheden - in zekere mate optimistisch zijn over de mogelijkheden van trajectbegeleiding.

2. De cliënten hebben over het algemeen vertrouwen in de resultaten die ze samen kunnen bereiken met de trajectbegeleider en de trajectorganisatie. Dat vertrouwen draagt bij aan het zien van kansen. De resultaten van ons onderzoek bevestigen onze stelling terzake.

3. Als er minder vertrouwen is in de resultaten die men samen met de trajectbegeleider kan bereiken, is de cliënt mogelijks beter af met een beperkt traject. Dat wil niet zeggen dat dan ook altijd een beperkt traject dient geadviseerd. Met de duur van de werkloosheid moet rekening gehouden worden. Wellicht kan men beter opteren voor een soort voortraject om meer vertrouwen te ontwikkelen.

4. De opbrengst lijkt het grootst bij uitgebreide trajecten. Wel willen we hier een kanttekening maken die enigszins buiten het bestek van ons onderzoek valt. Er moet altijd een kosten-baten afweging gemaakt worden. Als men te veel investeert in een persoon, kan er gemakkelijk maatschappelijke relevantie wegvloeien (niet verantwoord kosten) en vervalt men in 'opleidingstoerisme'. Van ieder traject wordt een verantwoorde outputgarantie gevraagd.

5. Onze gegevens wijzen uit dat het verschil maakt of men begeleid wordt door de VDAB of door derden. Men heeft meer vertrouwen in deze laatsten en ziet daar meer kansen op positieverbetering. Ook in een situatie van gering vertrouwen zit men beter bij deze andere instellingen. Een verklaring kan zijn dat zij individueler werken, een vlakke organisatiestructuur hebben en zich richten op een bepaalde welomschreven doelgroep. Hun werking lijkt beter aangepast voor cliënten met minder vertrouwen in de wijze waarop trajectorganisaties opgezet zijn. Dat betekent mogelijks dat het meer kleinschalig en doelgroepgericht werken effectiever kan zijn.

De VDAB heeft méér dan de derden een corrigerende en bemiddelende taak. In de economische recessie kwam haar rol zwaar onder druk te staan. Er waren ook nogal wat "zaken" van verwijtbare werkloosheid. Meer dan andere diensten werd de VDAB geassocieerd met sancties en sanctionering. Dat schoonmoederimago is men nooit volledig kwijt geraakt. Uiteraard moeten we er rekening mee houden dat ook méér bij de VDAB dan bij de derden een dalend vertrouwen in overheidsdiensten een rol kan spelen.

Wil trajectbegeleiding effectief zijn, moet zij voor de cliënt tot bepaalde opbrengsten leiden.

6. Mannen hebben meer vertrouwen in trajectbegeleiding en zien daardoor ook betere kansen op positieverbetering. Zij ervaren trajectbegeleiding ook meer instrumenteel, terwijl vrouwen trajectbegeleiding veeleer als een persoonlijk gegeven opvatten. Het verschil in sekse is mogelijk een reproductie van de rolverdeling. Vooral kwetsbaar voor vertrouwen in trajectbegeleiding zijn die vrouwen die niet meer inwonen bij de ouders.

7. De werkloosheidsduur heeft weinig invloed op het vertrouwen bij trajectbegeleiding. Wel merken we een lichte daling in vertrouwen bij cliënten die gemiddeld zes tot vierentwintig maanden werkloos zijn. Voor de trajectbegeleiding is dit een aandachtsgroep en betekent het dat er een goede *intake* (cf. punt 8) dient afgenomen, met eventueel een voortraject, met duidelijke informatie en met een toetsing van de motivatie.

8. Een te zware *case-load* per trajectbegeleider is voor cliënten met minder vertrouwen geen goede ontwikkeling. Belangrijk is een potentialiteitsinschatting in de intake door de begeleider. *Intake* wil zeggen dat een persoonsprofiel opgemaakt wordt via gesprekken met de cliënt en personen uit zijn omgeving (familie, vroegere school...) en via het verzamelen van documenten. Dit wordt aangevuld met meer gedetailleerde gegevens over de mogelijkheden en interessen van de cliënt (b.v. via tests, proefdagen...). Welnu, er zijn nu eenmaal cliënten waar men langere tijd mee moet bezig zijn, meer moet motiveren, meer aandacht voor moet opbrengen. Daartegenover moeten we ook wijzen op de gevaren van een “*slip-stream*-strategie”. Letterlijk: in het zog van... Bedoeld wordt dat men ‘openstaande’ vacatures te allen tijde wil opvullen, zonder voldoende rekening te houden met zowel de vaardigheden als de beperkingen van de individuele cliënt. Bemiddeling is voor moeilijk plaatsbare werklozen ingewikkelder dan een handigheidje om iemand op een werk te parkeren. Een slecht doordachte plaatsing kan de vooroordelen ten opzichte van bepaalde doelgroepen, en daarmee het wantrouwen in deze laatste, versterken in plaats van ze af te bouwen. Voor de trajectbegeleiding betekent het een evenwichts-oefening om samen met de cliënt, rationeel kiezend en vertrouwen creërend, een goed trajectplan af te werken.

BIBLIOGRAFIE

- BERMASCO, W. (1999). Vertrouwen en samenwerking in duurzame relaties. *Facta*, 2, 10-13.
- ELCHARDUS, M. (1998). *Wantrouwen en onbehagen*, VUBPress, 37-76.
- KRAMER, R.M., & TYLER, T.R. (1996). *Trust in organizations. Frontiers of theory and research*. London: Sage Publications.
- McALLISTER, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 1, 24-59.
- NOOTEBOOM, B., BERGER, H. & NOORDERHAVEN, N.G. (1997). Effects of trust and governance on relational risk. *Academy of Management Journal*, 40, 2, 308-338.
- “Rol en takenprofiel van de trajectbegeleider”, Administratie Werkgelegenheid – afdeling Europa Werkgelegenheid, *Verslag van de themadag*, Gent, 17 december 1998.