

Onderzoeksrapport

Passende begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau

In dit onderzoek is getoetst welke factoren nodig zijn om vluchtelingen met een Nederlands taalniveau lager dan B passend laten te begeleiden door arbeidscoaches, naar betaald werk als uiteindelijke doel.

Naam: Chaima Achbar

Studentnummer: 2183660

Datum: 15-01-2016

Naam praktijkorganisatie: Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingen Brabant Centraal

Naam afstudeerbegeleider: Krista van der Heijden

Colofon

Onderzoeksrapport Afstudeerfase

“Passende begeleiding voor klanten met een laag taalniveau”

Welke factoren zijn nodig om vluchtelingen met een Nederlands taalniveau lager dan B passend te laten begeleiden door arbeidscoaches, naar betaald werk als uiteindelijke doel.

Student

Chaima Achbar

Studentnummer

2183660

Studie

Human Resource Management (HRM)

Onderwijsinstelling

Fontys Hogeschool, Tilburg

Opdrachtgever

Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk,
Brabant Centraal Tilburg

Praktijkbegeleider

Krista van der Heijden

Uitgave

15 januari 2016

Samenvatting

Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk streeft ernaar om vluchtelingen die een verblijfsvergunning hebben te laten participeren in de Nederlandse samenleving. Op de afdeling arbeidsparticipatie worden deze vluchtelingen door arbeidscoaches begeleid naar de arbeidsmarkt. Arbeidscoaches die vluchtelingen met een laag taalniveau (taalniveau onder B) begeleiden, vinden het lastig om deze cliënten te bereiken vanwege de taalbarrière. De communicatie tussen de arbeidscoaches en cliënten loopt hierdoor stroef, waardoor er veel tijd wordt gestoken in de communicatie, wat ten koste kan gaan van de duur en efficiëntie van het traject. Zo luidt de hoofdvraag *“Welke factoren zijn nodig om cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?”*

Uit dit onderzoek blijkt dat de arbeidscoaches over de capaciteiten dienen te beschikken om cliënten met een laag taalniveau te kunnen begeleiden:

- Coachingsvaardigheden
- Communicatievaardigheden
- Leiderschap
- Flexibele instelling
- Zelfstandigheid
- Netwerken

Daarnaast is geconcludeerd dat het NLP Coachmodel als meest passende begeleidingsvorm ten opzichte van de doelgroep gebruikt kan worden door de arbeidscoaches om gesprekken met cliënten met een laag taalniveau aan te gaan.

Een gedetailleerd verslag over de aanpak, gebruikte theorieën, verantwoording van de methode, resultaten en conclusie lees u hieronder in het rapport terug.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding	6
1.1 Organisatieomschrijving	6
1.2 Achtergrondinformatie	7
1.2 Aanleiding van het onderzoek	8
1.3 Doelstelling van het onderzoek	9
1.3.1 Het praktijkdoel	9
1.3.2 Het kennisdoel	9
1.4 De onderzoeksvragen	9
1.4.1 De hoofdvraag	9
1.4.2 De deelvragen	9
1.4.3 Toelichting hoofdvraag en deelvragen	9
1.4.4 Korte definities van begrippen uit de hoofd en deelvragen	10
1.4.5 Opbouw van het onderzoeksrapport	10
2. Theoretisch kader	11
2.1 Wat is begeleiding?	11
2.2 Wat is coaching?	11
2.2.1 Verschillen en overeenkomsten in deze definities	12
2.2.2 Soorten coaching	12
2.2.2 Job- en loopbaancoaching	12
2.2.3 Jobcoaching	13
2.2.4 Capaciteiten van een coach	13
2.2.5 Individuele trajectbegeleiding	14
2.3 Cliënten	15
2.3.1 Vluchtelingen	15
2.3.2 Inburgering	16
2.3.3 Taalbarrière	17
2.3.3 Mogelijke oorzaken van en oplossingen voor de taalbarrière	17
2.3.4 Aandachtspunten voor efficiënte communicatie	18
3. Conceptueel model	19
4. Methodische verantwoording	20
4.1 Type onderzoek	20
4.2 Procedure en respondenten	20
4.2.1 Theoretisch kader	20
4.2.3 Deelvraag 1: Wat zijn de begeleidingsvormen volgens de theorie?	21

4.2.4 Deelvraag 2: Wat is het minimale vereiste voor de arbeidscoaches om de cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?	21
4.2.3 Deelvraag 3: Waar hebben de cliënten het meest behoefte aan?	21
4.3 Onderzoekspopulatie	21
4.3.1 Inhoudelijke afbakening	22
4.3.2 Ruimtelijke afbakening	22
4.4 Meetinstrumenten	22
4.4.1 Verbinding tussen methodische verantwoording en theoretisch kader	24
4.4.2 Betrouwbaarheid en validiteit	24
4.4.3 Interviewvragen en codeerschema	24
4.5 Analyses	24
5. Resultaten	25
5.1 Wat zijn de begeleidingsvormen volgens theorie?	25
5.1.1 Het GROW-model	25
5.1.2 NLP Coachmodel	25
5.1.3 Het Co-Actief Coaching Model	25
5.1.4 Het RET-model	26
5.2 Resultaten per thema; visie van de arbeidscoaches	26
5.2.1 Capaciteiten	26
5.2.2 Begeleidingsvormen	27
5.2.3 Ervaring met begeleiding	28
5.2.4 Behoeft arbeidscoaches	29
5.2.5 Vereiste arbeidscoach algemeen	29
5.2.6 Zorgvuldig communiceren	30
5.3 Resultaten per thema; visie van de cliënten	31
5.3.1 Ervaring met begeleiding	31
5.3.2 Zorgvuldig communiceren	31
5.3.3 Algemene eisen van de arbeidscoach	31
5.3.4 Behoeft cliënten	31
5.3.5 Coachingsmodellen	31
6. Conclusie	32
6.1 Korte herhaling van de hoofdvraag	32
6.2 Antwoord op de deelvragen	32
6.2.1 Wat zijn de begeleidingsvormen volgens de theorie?	32
6.2.2 Wat is het minimale vereiste voor de arbeidscoaches om de cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?	32
6.2.3 Waar hebben de cliënten met een laag taalniveau het meest behoefte aan?	33

6.3 Antwoord op de hoofdvraag: Welke factoren zijn nodig om cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?	33
6.4 Conclusie vergeleken met het conceptueel model	34
6.5 Overige belangrijke bevindingen	34
7. Discussie.....	35
Literatuurlijst	37
Bijlage 1: Overzicht asielprocedure	40
Bijlage 2: Zeven kerncompetenties van arbeidscoach	41
Bijlage 3: Overzicht taalniveaus.....	42
Bijlage 4: Interview leidraad	44
Bijlage 5: Transcriptie arbeidscoach 1	49
Bijlage 6 : Transcriptie arbeidscoach 2	59
Bijlage 7: Transcriptie arbeidscoach 3	66
Bijlage 8 : Transcriptie arbeidscoach 4	75
Bijlage 9 : Transcriptie cliënt 1	81
Bijlage 10 : Transcriptie cliënt 2	84
Bijlage 11 : Transcriptie cliënt 3	86
Bijlage 12 : Transcriptie cliënt 4	88
Bijlage 13: Codering interviews.....	90

1. Inleiding

Het zal niemand zijn ontgaan dat in 2015 de vluchtelingenstroom in een stroomversnelling is gekomen. Sterker nog, in oktober van dat jaar kwamen er volgens het NRC (Reijden, 2015) evenveel vluchtelingen aan in Europa als in heel 2014: ongeveer 219.000. In totaal zijn er in 2015 770.838 vluchtelingen via de Middellandse Zee richting Europa vertrokken, waarvan een deel de oversteek niet overleeft. Bedenk bij deze cijfers dat elk getal om een persoon gaat, elk met zijn eigen verhaal.

De vluchtelingen die in Nederland aankomen en een verblijfsvergunning krijgen, zullen nadat ze een aantal fases hebben doorlopen —die later in de inleiding toegelicht worden— betrokken worden in het arbeidsproces. Deelnemen aan arbeid is in onze huidige maatschappij namelijk erg belangrijk. Behalve dat de mens door middel van arbeid in zijn levensonderhoud kan voorzien, geeft arbeid zin aan het bestaan, een gevoel van eigenwaarde, levert status en identiteit, bevordert sociale contacten en draagt bij tot het ontwikkelen van competenties en vaardigheden (Frans, 2000). Helaas is het niet voor iedereen even gemakkelijk om deel te nemen aan het arbeidsproces, zoals in het geval van vluchtelingen.

1.1 Organisatieomschrijving

VluchtelingenWerk Nederland behartigt de belangen van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving. Bij binnenkomst bepaalt de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) welke vluchtelingen in aanmerking komen voor hervestiging in Nederland. De vluchtelingen reizen na aankomst door naar een gemeente die een woning beschikbaar heeft gesteld (IND, 2014). Hierbij biedt VluchtelingenWerk ondersteuning aan de vluchtelingen. VluchtelingenWerk Nederland is actief in heel Nederland, waaronder twaalf regionale stichtingen vallen. Stichting Vluchtelingenwerk en Nieuwkomers Brabant Centraal (hierna SNV Brabant Centraal) is een van deze stichtingen die aangesloten is bij de vereniging Vluchtelingenwerk Nederland. Ruim 350 vrijwilligers en stagiaires en zo'n 60 betaalde medewerkers, werkzaam bij SNV Brabant Centraal, zetten zich in voor vluchtelingen en asielzoekers die in de regio wonen (VluchtelingenWerk, z.d.). Dit onderzoek is toegespitst op SNV Brabant Centraal (zie bron 1), waaronder SNV Brabant Centraal locatie Tilburg, Breda en Eindhoven vallen.



Bron 1

1.2 Achtergrondinformatie

De asielzoekers en vluchtelingen worden gedurende het proces (van binnenkomst tot en met de integratie) begeleid door vrijwilligers en stagiaires van Vluchtelingenwerk. Volgens het IND (z.d.) worden de termen asielzoekers en vluchtelingen vaak door elkaar gehaald, maar hebben beide verschillende betekenissen. Een asielzoeker is namelijk een vreemdeling die zijn land heeft verlaten en bij de Nederlandse overheid een asielaanvraag indient. Bij een vluchteling is door het IND aan de hand van het Vluchtelingenverdrag vastgesteld dat hij terecht bang is voor vervolging in zijn land en krijgt hij een asielvergunning. Redenen voor het vervolging kunnen zijn: ras, godsdienst, nationaliteit, politieke mening of seksuele voorkeur.

Nadat de asielzoekers die in Nederland zijn aangekomen zich bij de vreemdelingenpolitie bij het aanmeldcentrum in Ter Apel hebben gemeld, start een rust- en voorbereidingstermijn van minimaal 6 dagen. De asielzoeker verblijft in een opvanglocatie in de buurt van het kantoor van de IND, waar hij de asielaanvraag gaat indienen. Op de dag dat de asielaanvraag wordt ingediend, houdt de IND een eerste gesprek met de asielzoeker over de identiteit, de nationaliteit en de reisroute van de asielzoeker — het eerste gehoor. Hiermee start de algemene asielprocedure. De volgende dag heeft de asielzoeker een tweede gesprek met de IND over de redenen van de asielaanvraag, oftewel het nader gehoor.

Na de gehoren beoordeelt de IND of ze voldoende gegevens hebben om binnen acht dagen een beslissing te nemen. De algemene asielprocedure gaat in dat geval verder. Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de asielaanvraag verder behandeld in de verlengde asielprocedure. Dit duurt ongeveer 6 maanden (IND, z.d.). Ter illustratie is de asielprocedure door Taale (z.d.) weergegeven (bijlage 1).

Als de IND beslist dat de asielzoeker recht heeft op asiel wordt hij erkend als vluchteling, waarbij hij een tijdelijke verblijfsvergunning ontvangt om hier voor een bepaalde tijd van meestal 5 jaar te wonen. In deze periode wordt je als vluchteling geacht in te burgeren. De vluchteling komt na het ontvangen van de tijdelijke verblijfsvergunning in aanmerking voor een woning. De gemeente waarin de vluchtelingen worden geplaatst, kiezen ze niet zelf. Gemeenten zijn verplicht vluchtelingen te huisvesten, waarbij de hoeveelheid afhangt van het aantal inwoners in de gemeente. De vluchtelingen kunnen in het asielzoekerscentrum blijven tot ze een woning krijgen toegewezen, wat in de praktijk wel eens lang kan duren (Vluchtelingenwerk, z.d.). Als de tijdelijke verblijfsvergunning is verlopen, bekijkt de IND of de vluchteling nog steeds bescherming nodig heeft. Indien dit het geval is kan de vluchteling een definitieve vergunning aanvragen (IND, z.d.).

Vluchtelingen met een (tijdelijke) verblijfsvergunning kunnen met behulp van de begeleiding van vrijwilligers en stagiaires van Vluchtelingenwerk hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten. Vanuit de gemeente wordt namelijk verwacht dat iedereen naar eigen vermogen mee kan doen aan de samenleving. Naar aanleiding hiervan is de Participatiewet op 1 januari 2015 ingegaan, waarbij het kabinet wilt bereiken dat mensen met een ziekte of handicap en/of bijstandsuitkering zowel sneller als makkelijker aan het werk gaan (Gemeente Tilburg, 2015). Volgens VluchtelingenWerk (2015) ontvangen veruit de meeste vluchtelingen die niet werken, een bijstandsuitkering. Ook zijn zij dus in het kader van de Participatiewet verplicht om (naar vermogen) algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen en aan te nemen. Deze groep wordt volgens Gemeente Veenendaal (2015) na het aanvragen van een bijstand meteen in een tegenprestatie-traject geplaatst door de gemeente, waarbij als ‘tegenprestatie’ voor de uitkering maatschappelijke nuttige werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. Dit is volgens het ministerie het geval als de gemeenschap kan profiteren van de resultaat van de inspanningen. Het tegenprestatie-traject biedt mogelijkheden om te (blijven) participeren in de samenleving en om een sociaal netwerk, arbeidsritme en bepaalde regelmaat te bouwen en/of te behouden, wat noodzakelijke voorwaarden zijn om uiteindelijk de kans op een betaalde baan te vergroten (Gemeente Veenendaal, 2015).

Ook worden vluchtelingen volgens de Wet inburgering verplicht zich in te burgeren in Nederland. Ze moeten hierbij de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk, op een bepaald niveau beheersen en kennis van de Nederlandse samenleving hebben. Hierbij dient binnen het wettelijke inburgeringstermijn van 3 jaar het inburgeringsexamen behaald te worden. Deze inburgeringstermijn kan eenmalig verlengd worden met twee jaar, voor vluchtelingen die eerst een alfabeteringstraject volgen. Indien de vluchteling alsnog zijn inburgeringsexamen hierna niet heeft behaald, kan de inburgeringsplicht ontheft worden. Dit is namelijk in een beperkt aantal gevallen mogelijk op medische gronden of wanneer de vluchteling zich aantoonbaar voldoende heeft ingespannen en waarvan in redelijkheid niet verwacht kan worden dat hij aan de inburgeringsplicht kan voldoen (Besselsen, 2015). Dit onderzoek zal zich toespitsen op vluchtelingen waarbij het onderwijsinstituut — waar zij een alfabeteringscursus gevolgd hebben — aangeeft dat de inburgeringsplichtige het leervermogen ontbeert om het inburgeringstraject met succes door te lopen en het inburgeringsexamen binnen vijf jaar te behalen (Overheid, 2011). Hierbij zal de focus in dit onderzoek enkel op het taalniveau zitten.

Ondanks dat de vluchtelingen het inburgeringstraject niet succesvol hebben doorlopen, worden zij vanuit de gemeente in het kader van de Participatiewet verplicht om zich te participeren op de arbeidsmarkt. Bij deze doelgroep is volgens Bloessenkool (2014) veelal gebrek aan een netwerk, recente werkervaring en beschikken zij meestal niet over in Nederland erkende diploma's. Het spreekt voor zich dat ondersteuning hierin gewenst is. Zoals eerder benoemd is worden vluchtelingen begeleid vanaf het begin door vrijwilligers van Vluchtelingenwerk, waaronder ook de maatschappelijke begeleiding valt. De duur van deze begeleiding is meestal anderhalf jaar, waarbij de begeleiding erop gericht is de vluchteling wegwijs te maken in de nieuwe leefomgeving en te begeleiden naar zelfredzaamheid. "Deze cliënten worden of door de maatschappelijke begeleiders aangemeld bij arbeidsparticipatie of lopen zelf bij Vluchtelingenwerk binnen, omdat ze zich willen en/of vanuit de gemeente moeten participeren op de arbeidsmarkt" (K. van der Heijden, persoonlijke communicatie, 1 december 2015). Hierbij wordt de begeleiding opgepakt door vrijwilligers en stagiaires van de afdeling arbeidsparticipatie. De werkbegeleiders (teamleiders) van arbeidsparticipatie koppelen zodoende de vluchtelingen aan deze vrijwilligers en stagiaires, oftewel in dit geval de arbeidscoaches. Iedere vluchteling (hierna cliënt) krijgt in een algemene arbeidsparticipatietraject een individuele arbeidscoach, die hem begeleidt bij het vinden van een passende opleiding, baan, werkervaringsplek en/of vrijwilligerswerk. Hierbij heeft de arbeidscoach een ondersteunende rol en is hij vaak een bemiddelaar tussen de werkgever en de cliënt. In dit onderzoek zal er gekeken worden naar de arbeidscoaches die de cliënten —vanwege het laag taalniveau —enkel begeleiden naar een betaalde baan.

1.2 Aanleiding van het onderzoek

De arbeidscoaches streven ernaar om de cliënten goed te begeleiden naar een passende opleiding en/of baan. Hierbij is effectieve communicatie tussen de arbeidscoach en cliënt cruciaal, om misverstanden te voorkomen. In de praktijk komt het helaas vaak voor dat arbeidscoaches het lastig vinden hoe ze de cliënten met een laag taalniveau kunnen bereiken. Hierbij gaat het met name om cliënten die op het laagste Nederlandse taalniveau (taalniveau a1 of a2) zitten én waarbij de verwachting is dat hun taalniveau de komende jaren ook niet hoger zal worden. Daarnaast dat de huidige mentale capaciteiten van de cliënten de komende jaren niet zullen verbeteren. Mentale capaciteiten in de zin van vermogen tot opslaan van informatie (K. van der Heijden, persoonlijke communicatie, 17 september 2015). Deze cliënten kunnen analfabeet zijn en/of laaggeletterd zijn waarbij het beheersen van lees- en schrijfvaardigheden op een laag niveau zit, waardoor men niet in staat is zich te ontwikkelen om te functioneren in de maatschappij, thuis en/of op het werk (Geringel, z.d.) Toch is het belangrijk dat ook deze cliënten begeleid worden in het vinden en behouden van een passende baan. Het uiteindelijke doel van de begeleiding is betaald werk vinden voor de cliënt, alhoewel het mogelijk is dat de cliënt vooraf begeleid wordt naar vrijwilligerswerk of stage om

zodoende ervaring op te doen en/of via een omweg een betaalde baan te vinden. Volgens Schulink (2015) worden mensen met een bijstandsuitkering vanuit de gemeenten verplicht om alles te doen om zo snel mogelijk betaald werk te vinden. De gemeenten krijgen namelijk budgetten van het Rijk om de bijstandsuitkeringen te betalen. Het doel hierbij is dat er zo min mogelijk mensen in de bijstand zijn, aangezien ieder die gebruik maakt van de bijstandsuitkering de staat geld kost (Bijstandsuitkeringaanvragen, z.d.).

1.3 Doelstelling van het onderzoek

Door onderzoek te doen naar wat passende begeleiding is voor cliënten met een taalniveau onder B, zal in kaart worden gebracht welke factoren nodig zijn om deze begeleiding passend te laten verlopen. Passende begeleiding wilt in deze zin zeggen dat het doel van de plaatsing is behaald als gevolg van de begeleiding. De doelstelling van dit onderzoek is uitgesplitst in het praktijkdoel en het kennisdoel.

1.3.1 Het praktijkdoel

In het ideale geval wordt er advies gegeven hoe de huidige en toekomstige cliënten met een laag taalniveau (onder taalniveau B) passend begeleid kunnen worden door de arbeidscoaches van SNV.

1.3.2 Het kennisdoel

Er zal inzicht gedaan worden in wat het minimaal vereiste is om de cliënten te *kunnen* begeleiden en welke handvatten nodig zijn dit daadwerkelijk te *doen*.

1.4 De onderzoeksvragen

Aan de hand van de aanleiding en de doelstelling van het onderzoek is een hoofdvraag geformuleerd. Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn deelvragen opgesteld.

1.4.1 De hoofdvraag

Welke factoren zijn nodig om cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?

1.4.2 De deelvragen

1. Wat zijn de begeleidingsvormen volgens de theorie?
2. Wat is het minimale vereiste voor de arbeidscoaches om de cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?
3. Waar hebben de cliënten met een laag taalniveau het meest behoefte aan?

1.4.3 Toelichting hoofdvraag en deelvragen

Zoals bovenstaand vermeld is luidt de hoofdvraag: ‘welke factoren zijn nodig om cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?’ Er is momenteel bij SNV Brabant Centraal geen afzonderlijke aanpak met betrekking tot het begeleiden van cliënten met een laag taalniveau. Vanwege de taalbarrière waarmee de arbeidscoaches van deze cliënten worstelen, zal aan de hand van dit onderzoek de factoren die nodig zijn bij de begeleiding geanalyseerd worden om hier advies over uit te brengen.

Om een brede inzicht te krijgen omtrent dit onderwerp is er voor de eerste deelvraag ‘wat zijn de begeleidingsvormen volgens de theorie’ gekozen. Hieruit zijn er theoretische methoden uit voortgevloeid die betrokken zijn bij het in kaart brengen van passende begeleidingsvormen voor cliënten met een taalniveau lager dan B. Naar aanleiding hiervan is geanalyseerd welke handvatten de arbeidscoaches nodig hebben —om coachingsgesprekken met cliënten aan te gaan— oftewel hoe ze dit daadwerkelijk kunnen *doen*.

Behalve het doen, wordt er uiteraard ook verwacht dat je het kunt. Hierbij is de tweede deelvraag opgesteld, oftewel ‘wat is het minimale vereiste voor de arbeidscoaches om de cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?’ Om de cliënten passend te kunnen begeleiden is er een basis nodig. Uiteraard zijn er een aantal functie-eisen die er worden gesteld vanuit (de vacature van)

SNV aan de arbeidscoaches, zoals het beschikken over een HBO werk- en denkniveau, kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt en bedrijven in de regio en inlevingsvermogen voor het begeleiden van de deelnemers. Voor de doelgroep met het laag taalniveau is er nog geen minimale vereiste voor het begeleiden van deze cliënten in kaart gebracht. Hierdoor is het voor SNV moeilijk om in te schatten wat de arbeidscoaches moeten kunnen —oftewel welke capaciteiten ze nodig hebben— om deze groep passend te kunnen begeleiden.

De visie van de cliënten is voor dit onderzoek onmisbaar om inzicht te krijgen in wat mogelijk zou bijdragen aan passende begeleiding. Naar aanleiding hiervan is dus gekozen voor de laatste deelvraag ‘waar hebben de cliënten het meest behoefte aan?’.

1.4.4 Korte definities van begrippen uit de hoofd en deelvragen

- **Cliënten**
Cliënten zijn in dit onderzoek vluchtelingen met een verblijfsvergunning die naar werk begeleid worden door arbeidscoaches van SNV.
- **Laag taalniveau**
Cliënten met een laag taalniveau hebben met het oog op dit onderzoek een taalniveau van hooguit A2. Dit begrip zal in de theoretisch kader verder toegelicht worden.
- **Begeleidingsvormen**
In het kader van dit onderzoek zijn de begeleidingsvormen vormen van coaching waarmee coaches en hun coachingsaanpak getypeerd kunnen worden. Deze zijn in de resultaten uitgebreid behandeld.
- **Arbeidscoach**
Een arbeidscoach bemiddelt uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt naar regulier werk, om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en de kans op het vinden van werk te vergroten (WerkSaam, z.d.).
- **Passend begeleiden**
De begeleiding is passend als het doel van de plaatsing is behaald als gevolg van de begeleiding.

1.4.5 Opbouw van het onderzoeksrapport

Allereerst bevat het onderzoeksrapport een samenvatting, zodat u als lezer inzicht krijgt in het onderwerp en de inhoud van het rapport. Vervolgens leest u een overzichtelijke weergave van de hoofdstukken en paragrafen die terug te vinden zijn in dit onderzoeksrapport.

Hierna volgt de inleiding waarin concreet staat beschreven wat het vraagstuk is dat onderzocht is, wat de aanleiding is tot en de achtergrond van het onderzoek is. Aansluitend leest u de doelstelling van het onderzoek en de hoofdvraag en deelvragen die zijn opgesteld.

Daarna leest u het theoretisch kader waarin een uitgebreide beschrijving staat van de relevante literatuur met betrekking tot het onderwerp en de doelgroepen. Daaropvolgend is het conceptueel model weergegeven dat op basis van het theoretisch kader een schematische weergave is van hetgeen dat onderzocht is. Verder leest u de methodische verantwoording, waarin uitvoerig is beschreven hoe het praktijkonderzoek precies is uitgevoerd.

Vervolgens leest u de resultaten die volgen op de methodische verantwoording. In de resultaten worden de belangrijkste resultaten weergegeven en de analyses hiervan. Hieraan aansluitend staat de conclusie centraal, waarbij de interpretatie van verbanden die uit de resultaten naar voren zijn gekomen. In de discussie is er ingegaan op de beperking van dit onderzoek. Als een na laatste treft u de literatuurlijst van de gebruikte literatuur voor het onderzoek en als afsluiter treft u de bijlagen, o.a. de transcriptie van de interviews.

2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk beschrijft de theoretische onderbouwing van dit onderzoek. In het eerste gedeelte van de theoretisch kader wordt er eerst ingegaan op de begrippen begeleiding en coaching. Hierna wordt er toegelicht welke soorten coaching er zijn, waarbij jobcoaching uitgebreid wordt besproken. Vervolgens zullen de capaciteiten van een coach in kaart worden gebracht en een veelgebruikte methodiek bij re-integratietrajecten in de praktijk worden toegelicht. Halverwege dit hoofdstuk wordt er overgegaan op de cliënten.

2.1 Wat is begeleiding?

Begeleiding is een breed begrip en wordt in verschillende contexten gebruikt. Begeleiding stamt van het woord begeleiden af, wat in de Van Dale (2015) als: “adviserend, steunend medewerken” wordt omschreven. Dit onderzoek zal zich richten op begeleiding met betrekking tot coaching richting arbeid. Hierbij is coaching een vorm van professioneel begeleiden.

2.2 Wat is coaching?

Maar wat houdt coaching dan in? Het begrip coachen komt oorspronkelijk uit de sport en is vervolgens overgewaaid naar ondernemingen en individuen die op zoek zijn naar verbetering van hun persoonlijke relaties. In beide gevallen wordt coaching volgens het Belgische International Coaching Federation (z.d.) gedefinieerd als een leerproces naar een hoger niveau van autonomie.

Volgens Rosinski (2013) is coaching een unieke vorm van begeleiden van mensen, waarbij het tegelijkertijd een instrument is om werkgerelateerde vraagstukken aan te pakken.

Ook Beek en Tijmes (2005) ziet coaching als een vorm van begeleiden. Deze is volgens hen specifiek, omdat hier wordt gewerkt vanuit bewustzijn en eigen verantwoordelijkheid, omdat leren en handelen een belangrijke plaats innemen en het om ‘de persoon’ van de gecoachte en het resultaat gaat.

Bennink (2001) definieert coaching als “het sturen op correcte of verbeterde uitvoering van vaardigheden” (p. 113). Het gaat hierbij vooral om het verbeteren van handelen (bij gesignaleerde of dreigende tekorten of vanuit een wens tot optimalisering) en niet zozeer op de reflectie op die uitgangspunten van dat handelen.

Gingermood (z.d.) schrijft in een artikel dat coaching een proces is dat zowel doelgericht als creatief is, waarbij de coach de cliënt (diegene die gecoacht wordt) ondersteunt bij het behalen van persoonlijke en professionele zelfgekozen doelen:

De coach helpt mensen bij het verbeteren van hun prestaties en de kwaliteit van hun leven
De coach is opgeleid om te luisteren, te observeren en de aanpak aan de hand van de individuele behoefte van de cliënt aan te passen
De coach leidt de cliënt naar zijn/haar eigen waarheid en inzichten

Van der Pol (2012) ziet coaching als het “op methodische en fenomenologische wijze faciliteren van het leer- en ontwikkelingsproces van de cliënt teneinde de cliënt te helpen in zichzelf te veranderen wat hem belemmert en te versterken wat hem stimuleert, om zijn doelen te bereiken” (p. 30).

Coaching wordt door Engel (2009) gedefinieerd als een proces dat mensen vooruit helpt, doordat zij worden ondersteunt in het onderzoeken van hun huidige situatie, mogelijkheden, het stellen van doelen, het ondernemen van acties om deze doelen te bereiken en het wegnemen van weerstand. Er wordt altijd gecoacht naar een situatie die wenselijker is dan de huidige, waarbij het ten allen tijde gaat over ontwikkeling van de persoon, een team of de organisatie.

2.2.1 Verschillen en overeenkomsten in deze definities

De overeenkomsten tussen de meeste definities van coaching is dat dit een begeleidingsvorm is, waarbij de coach de cliënt ondersteunt in het behalen van resultaten, oftewel doelen. Volgens meerdere auteurs gaat dit om een (ontwikkelings)proces. Ook staat de persoon van de cliënt centraal, waarbij er wordt gefocust op het (verbeteren van) handelen en het wegnemen van weerstanden.

Het grootste verschil tussen de definities is de context waarin coaching wordt gebruikt. Omdat coaching net als begeleiding een breed begrip is, zijn er verschillende soorten coaching. Er wordt namelijk ten eerste gesproken van werkgerelateerde coaching, waarbij er wordt uitgegaan dat de cliënt beschikt over een baan. Daarnaast worden in andere definities niet duidelijk benoemd of de cliënt richting arbeid wordt gecoacht of dat het enkel gaat om het ontwikkelen van de vaardigheden van de cliënt.

Er is gekozen voor het samenvatten van de bovenstaande definities tot één definitie, waarin de elementen in terugkomen die interessant zijn in het kader van dit onderzoek. Deze definitie luidt als volgt: Coaching is een vorm van begeleiden, waarbij de coach in dit ontwikkelingsproces de cliënt ondersteunt in het onderzoeken van de huidige situatie, mogelijkheden, het wegnemen van weerstanden en zowel het stellen als ondernemen van acties met het oog op de gestelde doelen richting passende arbeid.

2.2.2 Soorten coaching

Volgens Whitmore (2010) is de achterliggende bedoeling van elk contact tussen coach en coachee het zelfvertrouwen vergroten van de cliënt. Echter zijn er verschillende soorten coaching, zoals ondernemers, stress, life en outplacement en loopbaan/job coaching. Hieronder worden de soorten coaching die door GORTcoaching(2011) zijn opgesomd kort omschreven en wordt er in het kader van dit onderzoek dieper ingegaan op de loopbaan-/jobcoach.

- *Ondernemers coaching*: het coachen van leidinggevenden
- *Stress coaching*: coachen dat erop gericht is om stress en burnout te voorkomen
- *Life coaching*: de coach is erop uit jouw leven weer in balans te brengen
- *Outplacement coaching*: de coach zal met de cliënt tijdens de outplacement kijken hoe de cliënt aan zijn zelfkennis kan werken om de kwaliteiten te vergroten
- *Loopbaan/job coaching*: sleutelwoorden hierbij zijn de loopbaan, het werk of de werkplek. De coach kijkt samen met de cliënt naar wie de cliënt is, wat hij/zij kan en wat hij/zij wilt. Nadat dit is vastgesteld wordt er gekeken hoe dit resultaat bereikt kan worden.

2.2.2 Job- en loopbaancoaching

Job- en loopbaancoaching zijn volgens Rietveld (z.d.) termen die door elkaar worden gehaald, waar het accent bij jobcoaching ligt op het vinden van een baan, terwijl bij loopbaancoaching ook verkregen inzichten in persoonlijke doelen al voldoende kunnen zijn. Jobcoaching is dus volgens Rietveld (z.d.) de begeleiding bij het vinden van een passende baan die zowel aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden als de ambities van de cliënt. Hierbij staat de cliënt met al zijn kwaliteiten, kennis, vaardigheden en wensen centraal.

Ook van Veenendaal (2012) benadrukt in een artikel dat jobcoaches niet gelijk zijn aan loopbaancoaches. Jobcoaches zijn volgens hem de mensen die dichter bij de werkgever staat dan de loopbaancoaches. Hierbij staat de loopbaancoach vooral aan het begin van het loopbaantraject, zoals bij het begin van de werkloosheid, waarbij de coach de cliënt begeleidt in een traject van meestal vijf tot tien coachingsbijeenkomsten. Hierna komt de jobcoach in beeld, omdat hij volgens van Veenendaal (2012) pas goed inzetbaar is vanaf het midden tot het einde van het loopbaantraject. In zijn ogen moet een jobcoach namelijk wel op de hoogte zijn van wat er gemeld kan worden bij een eventuele potentiële werkgever.

2.2.3 Jobcoaching

Zoals eerder vermeld is spitst dit onderzoek zich toe op coaching richting arbeid. Om deze reden zal er in het vervolg enkel naar jobcoaching worden gekeken. De definitie van jobcoaching is volgens Beroepsvereniging Jobcoaches Nederland (z.d.) "het op professionele basis bieden van methodische ondersteuning aan mensen met een arbeidsbeperking, gericht op het vinden en behouden van een baan op de reguliere arbeidsmarkt". Als doel van de begeleiding heeft de jobcoach het vinden van loonvormend werk met een loonwaarde en een arbeidsovereenkomst voor de cliënt (Beroepsvereniging Jobcoaches Nederland (z.d.). Zodoende zal de jobcoach streven om dit doel te bereiken door de volgende activiteiten:

- De cliënt ondersteunen vanuit een onderzoekende houding (bij het vinden van antwoorden op vragen)
- De cliënt leren benutten van mogelijkheden
- De cliënt leren optimaliseren van de zelfredzaamheid in het verrichten van arbeid
- De cliënt aanleren van (werk)handelingen
- De cliënt aanleren van ontwikkelen van kennis en vaardigheden

Ter verduidelijking wordt een omschrijving van het beroep jobcoach geschetst:

- Het begeleiden van mensen die niet zonder ondersteuning een baan kunnen vinden en behouden, naar een betaalde baan op de arbeidsmarkt
- Het bieden van systeemgerichte begeleiding
- Het uitgaan van werk dat zowel past bij de talenten als de ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt
- Het uitgaan van een werkomgeving die bij de cliënt past

2.2.4 Capaciteiten van een coach

Capaciteit wordt gedefinieerd als "een goede kwaliteit van een persoon" (Ensie, 2013). Capaciteiten zijn alleen maar goede kwaliteiten, die vaak in het bedrijfsleven worden gebruikt.

Uiteraard dient een coach een aantal capaciteiten te beheersen, om daadwerkelijk iemand te kunnen coachen.

Volgens Bennink (2001) zijn dit:

- Luisteren
- Contracteren
- Observeren
- Effectief feedback geven
- Weestanden herkennen
- Productief maken

De Nederlandse Vereniging voor Support (z.d) noemt het geen begeleidingsvaardigheden, maar competenties. De 7 competenties waaraan een jobcoach in hun ogen aan moet worden voldoen zijn:

- De cliënt kunnen begeleiden en toe te leiden naar passend werk
- Communicatievaardigheden
- Kunnen reflecteren
- Methodisch te werk kunnen gaan
- Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen
- Kunnen plannen en organiseren
- Na kunnen denken over de ontwikkeling van eigen beroepsopvattingen en de bekwaamheden

Onder iedere benoemde competentie wordt de kennis, vaardigheden, attitude en ervaringen gemeten (Nederlandse Vereniging voor Support, z.d.)

De zeven kerncompetenties van een coach zijn (Engel, 2009,p.4):

- Hoog (zelf) bewustzijn hebben
- In staat zijn snel een vertrouwensrelatie op te bouwen
- Helder en 'to the point' communiceren
- Een objectief inlevingsvermogen hebben
- Hoge normen en waarden hanteren
- Gedisciplineerd en pro-actief zijn
- Een inspirerend rolmodel zijn

Deze zeven kerncompetenties worden in bijlage 2 schematisch weergegeven met daarin gedefinieerde subcompetenties.

2.2.5 Individuele trajectbegeleiding

Volgens Tijken (2008) is de individuele trajectbegeleiding (ITB, wat staat voor Intensief, Integrale en/of Bemiddeling) een veelgebruikte methodiek bij re-integratietrajecten. Hierbij richt men zich in de eerste instantie op de doelgroep 'moeilijke plaatsbare werkzoekenden'. Het gaat hier om werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze doelgroep zijn niet in staat om zelfstandig een baan te vinden en/of te behouden en hierbij ondersteuning van een professional nodig hebben. Zowel de samenstelling van de doelgroep als de oorzaak van de ongunstige positie op de arbeidsmarkt is zeer uiteenlopend. Voorbeelden van de doelgroepen zijn laagopgeleide jongen, langdurige werklozen, arbeidsgehandicapten, allochtone vrouwen et cetera.

Het uitgangspunt van ITB is dat iedereen bemiddelaar is. Weliswaar kan het zijn dat niet elke cliënt een betaalde baan kan vinden en/of behouden. Maar men focust zich met ITB op de capaciteiten die ieder individu heeft en probeert hiermee een zo hoog mogelijke vorm van maatschappelijke participatie te bereiken. Volgens de ITB-benadering is het voor zowel de cliënt als de maatschappij een verlies, wanneer die capaciteiten niet gebruikt worden.

De zogenoemde aanbodgerichte benadering van ITB is dat de cliënt (het aanbod) het vertrekpunt is. Bij die cliënt zoekt een trajectbegeleider (coach) een passende vacature. Wat een grote rol speelt is namelijk de ongelijke concurrentiepositie waarin de werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zich in verkeren ten opzichte van de werkzoekenden met een gunstigere positie.

Bij de 'klassieke' ITB worden twee fase onderscheid:

- arbeidstoeleiding: De arbeidstoeleider bevordert de bemiddelbaarheid van de werkzoekende, ter voorbereiding en ondersteuning van de trajectbemiddeling. Hierbij worden activiteiten zoals activeren, motiveren, hulpverlening, arbeidsoriëntatie, het inzetten van basiseducatie en werkervaring ter oriëntatie.
- trajectbemiddeling: De trajectbegeleider voert activiteiten uit die gericht zijn op het bevorderen van de plaatsing van de werkzoekende in een reguliere of toegevoegde arbeidssituatie. Voorbeelden zijn: vacatures werven, netwerken, begeleiding na de plaatsing.

De stappen die de ITB achtereenvolgens neemt, zijn:

- Voortraject: het leggen van contacten met werkzoekenden en basisvoorwaarden voor ITB aanbrengen
- Intake en diagnose: het vaststellen welke activiteiten nodig zijn om de bemiddelbaarheid te vergroten
- Het netwerken/benaderen van werkgevers: het zoeken en vinden van mogelijke arbeidsplaatsen en het werven van vacatures
- Het plaatsingsproces: sollicitatie- en plaatsingsgesprek van de bemiddelaar en werkzoekende samen met de werkgever
- De begeleiding en eventueel training on the job, nadat de werkzoekende is geplaatst (Tijken, 2008)

In deze tweede en tevens laatste gedeelte van dit hoofdstuk zal er ingegaan worden op de cliënten die begeleid worden. Aangezien het vluchtelingen betreft, wordt er beschreven wanneer iemand een vluchteling is en wat de redenen van het vluchten naar Europa zijn. Verder wordt het onderwerp inburgering uitgelegd, omdat de vluchtelingen inburgeringsplichtig zijn nadat ze een verblijfsvergunning hebben ontvangen. Hierna zal de taalbarrière die de vluchtelingen ervaren worden besproken en de mogelijke oorzaken en oplossingen voor deze taalbarrière. Ten slotte zal er aandachtspunten worden benoemd voor efficiënte communicatie met anderstaligen, waarna in de resultaten van dit onderzoek wordt uitgelegd welke begeleidingsvormen er zijn geraadpleegd in de theorie — dit betreft namelijk een deelvraag.

2.3 Cliënten

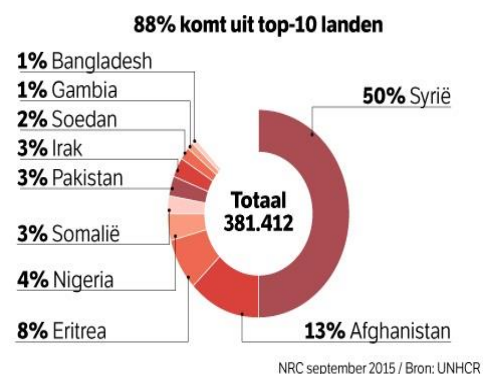
Zoals eerder vermeld is begeleiden jobcoaches bij SNV mensen die moeite hebben om hun plek op de arbeidsmarkt te vinden. Kooiker (2010) schrijft dat dit zich in verschillende sectoren afspeelt, zoals in de gehandicaptenzorg, waar mensen met lichamelijke, zintuiglijke, verstandelijke beperkingen met behulp van de jobcoaches extra begeleiding krijgen om aan het werk te kunnen. Ook in de jeugdzorg kun je als jobcoach mensen — zoals jongeren die een strafblad hebben — begeleiden naar werk. Daarnaast hebben ook mensen met een afstand tot de maatschappij door bijvoorbeeld migratie, discriminatie, vroegtijdig schoolverlaten behoefte aan begeleiding van jobcoaches. In het kader van het onderzoek zal er worden ingegaan op mensen met een afstand tot de Nederlandse maatschappij door migratie, specifiek op vluchtelingen.

2.3.1 Vluchtelingen

In het Vluchtelingenverdrag (UNHCR, 1967) is bepaald dat een vluchteling iemand is die uit zijn land is gevlucht om te ontkomen aan oorlog of vervolging en voor wie het gevaarlijk is om terug te keren (UNHCR). Redenen hiervoor kunnen zijn ras, godsdienst, nationaliteit, politieke overtuiging of seksuele voorkeur. De vluchteling kan in eigen land geen bescherming krijgen tegen deze vervolging. In Nederland krijgt de betrokkene een asielvergunning die terecht bang is voor vervolging in eigen land. Verder krijgt de vluchteling een aantal bijzondere rechten, zoals toegang tot de arbeidsmarkt. Dit biedt de kans om een nieuw bestaan op te bouwen (Vluchtelingenwerk, z.d.).

Volgens UNHCR (2015) komen sinds midden jaren negentig vluchtelingen naar de EU. De stroom is in 2015 alleen extra groot geworden, vanwege een aantal redenen. De belangrijkste is de uitzichtloosheid van de oorlog in Syrië, die in 2011 is uitgebroken. Syrië werd als gevolg van deze oorlog het land dat voor de grootste ontheemding verantwoordelijk is. In slechts vier jaar tijd is het aantal mensen dat vluchteling, asielzoeker of ontheemden worden verviervoudigd. Per dag zijn dat er ongeveer 42.500, oftewel één op de 122 mensen. Behalve dat de hoop op een spoedig einde van de oorlog voor veel vluchtelingen is vervlogen, begint het ook financieel voor de vluchtelingen krap te worden. Het spaargeld en het geld dat verdient is aan het verkopen van bezittingen raakt op, waardoor de vluchtelingen in armoede leven.

Nationaliteit migranten op Middellandse Zee-routes



Ook de situatie in landen rondom Syrië wordt met de dag verslechterd voor de vluchtelingen. In landen, zoals Libanon en Egypte mogen de vluchtelingen officieel niet werken en in andere landen, waaronder Turkije en Irak waar dat wel mag, zijn de beschikbare banen schaars. Velen zijn daardoor genoodzaakt om in de informele sector werk te verrichten, waarbij er sprake is van onveilige werkomstandigheden of het te laat of helemaal niet uitbetaald te worden. Daarnaast is de kans groot

dat bij het betrappt worden op het verrichten van illegale arbeid, de verblijfsvergunning van de cliënt wordt ingetrokken.

Bovendien is er een tekort aan geld van hulporganisaties om de vluchtelingen goed onderdak, voedsel, gezondheidszorg en onderwijs te bieden. Vluchtelingen die wel hulp krijgen moeten onderkomen met 0.45 – 0.50 dollar per dag. De tekort aan humanitaire hulp in de regio heeft ertoe geleid dat veel vluchtelingen hebben besloten om naar Europa te komen.

Verder is er sprake van hindernissen bij het vernieuwen van een verblijfsvergunning in de buurlanden van Syrië. In Libanon moeten vluchtelingen namelijk jaarlijks 200 dollar betalen om hun verblijfsvergunning te vernieuwen. Vanwege het feit dat ze niet mogen werken en ze in het bezit moeten zijn van een geldige huurovereenkomst, kunnen velen dit bedrag zich niet veroorloven. Hierdoor ontstaat het risico dat de vluchtelingen illegaal in Libanon verblijven, waardoor ze gearresteerd kunnen worden.

Daarnaast zijn er weinig mogelijkheden op onderwijs in Jordanië, Egypte, Libanon of Irak, terwijl Syriërs het belangrijk vinden dat hun kinderen toegang hebben tot onderwijs. Vóór de oorlog was het onderwijs in Syrië namelijk gratis, terwijl er in de buurlanden van Syrië daar beperkt toegang voor is. Ook moeten veel kinderen bij gebrek aan geld noodgedwongen werken en kunnen hierdoor dus niet naar school (UNHCR, 2015).

2.3.2 Inburgering

De vluchtelingen die naar Nederland komen zijn zoals eerder benoemd volgens de Wet inburgering inburgeringsplichtig. Dit willen volgens IND (z.d.) zeggen dat de vluchtelingen zich moeten redden in de Nederlandse maatschappij, oftewel de Nederlandse taal kunnen spreken, lezen, schrijven en verstaan. Hierbij zou de vluchteling zich verstaanbaar moeten kunnen maken in het Nederlands en korte gesprekken kunnen voeren. Om dit aan tonen, moet het inburgeringsexamen op het niveau A2 behaald worden.

Dit niveau is één van de vijf Nederlandse taalniveaus, waarbij A1 het laagst is en C1 het hoogst. Indien je beschikt over een A2 niveau, begrijp je de belangrijkste punten van korte en eenvoudige boodschappen als er langzaam en duidelijk gesproken wordt. Ook kun je korte en eenvoudige teksten lezen over onderwerpen uit de eigen omgeving. Je kan eenvoudige beschrijvingen geven van je omgeving en korte gesprekken voeren in standaardsituaties, waarbij je vragen kunt stellen en beantwoorden in voorspelbare en alledaagse situaties. Verder kun je korte, informele brieven schrijven en boodschappen noteren in telegramstijl (NIOW, z.d.). In bijlage 3 worden de overige Nederlandse taalniveaus beschreven.

De inburgeringstermijn is drie jaar, waarbij analfabeten recht hebben op een verlenging van 2 jaar. In dit termijn krijgen de inburgeraars een brief van DUO waarin staat wanneer de inburgeringstermijn begint. De inburgeraars kunnen op een school een inburgeringscursus volgen, waarbij zij de Nederlandse taal, woon- en werkomgeving in Nederland leren. Ook kunnen zij in aanmerking komen voor een lening bij DUO om de inburgeringscursus te kunnen betalen. Ook kan men inburgeren met het Staatsexamen als 2^e taal (NT2), wat overeenkomt met taalniveau B1-B2. De meeste inburgeraars doen het inburgeringsexamen (DUO, 2015).

Indien de inburgeraar vóór 2015 inburgeringsplichtig werd, moeten er vijf examens afgelegd worden voor het inburgeringsexamen, waarbij alle vijf examens behaald dienen te worden. Dit zijn de examens lezen, luisteren, schrijven, spreken en Kennis Nederlandse Maatschappij. Inburgeraars die na 1 januari 2015 inburgeringsplichtig zijn moeten voor zes examens slagen. Zij moeten dan ook slagen voor het examen Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (DUO, 2015).

Echter zijn enkele gevallen waarbij de inburgeraars ontheffing van de inburgeringsplicht of vrijstelling voor een of meerdere examens krijgen. Hierbij is het cruciaal dat het aantoonbaar is. Ontheffing krijgen kan op drie manieren:

1. Aantoonbaar geleverde inspanning
 - De inburgeraar dient bij een inburgeringscursus
 - minimaal 600 uur een inburgeringscursus hebben gedaan
 - minimaal vier keer hebben geprobeerd om de examens op taalniveau A2 te halen
 - De inburgeraar dient bij een alfabetiseringscursus
 - minimaal 600 uur een alfabetiseringscursus hebben gedaan
 - te bewijzen dat hij niet goed Nederlands kunt lezen en schrijven om in te burgeren, door het afleggen van een toets bij DUO
2. Aantoonbaar voldoende ingeburgerd
 - Naar aanleiding van een gesprek met DUO, beslist DUO of de inburgeraar ontheffing krijgt. In dit gesprek wordt er vastgesteld of de inburgeraar goed genoeg ingeburgerd is. Redenen hiervoor kunnen zijn dat de inburgeraar al 10 jaar in Nederland woont, meer dan 5 jaar werk heeft gehad in Nederland en goed Nederlands kunnen spreken.
3. Ontheffing om medische redenen
 - Door een dokter van Argonaut zal er onderzocht worden of de inburgeraar ziek is, waardoor DUO kan beslissen of de inburgeraar vanwege medische redenen ontheffing krijgt (DUO, 2015).

2.3.3 Taalbarrière

Volgens Middelkamp en Oterdoom (2014) is het leren van het Nederlands een van de belangrijkste en tegelijkertijd een van de moeilijkste opgave voor vluchtelingen. Ondanks dat er Nederlandse taallessen worden gevolgd en er vrijwillige taalcoaches worden ingezet om het taalniveau omhoog te halen, blijft de taal een grote barrière voor het volgen van onderwijs en het vinden van werk. Deze beperkte kennis kan volgens Middelkamp en Oterdoom (2014) een barrière zijn bij de omgang met instanties, uitbreiden van het eigen netwerk en het solliciteren.

2.3.3 Mogelijke oorzaken van en oplossingen voor de taalbarrière

Ook Warmerdam en Tillaart (2002) geven aan dat goede beheersing van de Nederlandse taal een basisvoorwaarde is voor participeren aan arbeid op passend niveau. Tevens kan het de loopbaanontwikkeling van de vluchtelingen stimuleren. Hierbij is het cruciaal dat er sprake is van differentiatie en afstemming op het niveau van de cursisten tijdens de Nederlandse taallessen. Volgens Warmerdam en Tillaart staan de taallessen vaak los van andere contexten en krijgen de mensen te weinig mogelijkheden om hun taalvaardigheden in de praktijk toe te passen en verder te ontwikkelen. Dit kan door taalscholing te verbinden met een beroepssopleiding, taallessen te organiseren in het kader van werkstages of werkervaringsplaatsen, taallessen en vrijwilligerswerk te combineren of taallessen in praktijksettings te organiseren. Naast deze formele taalscholing zien Warmerdam en Tillaart ook allerlei vormen van informele scholing in de taal graag gestimuleerd worden door bijvoorbeeld contacten met vrijwilligers, extra begeleiding op werksituaties en het meer aanvullen van taallessen met zelfstudie. Ook periodieke herhalingscursussen kunnen een meerwaarde hebben, met name voor vluchtelingen (zoals huisvrouwen) die na de verplichte taalscholing zelf weinig mogelijkheden hebben in de praktijk.

Uit een interview met Baard en Lensink (2015), beide werkzaam bij VluchtelingenWerk, werd eveneens benoemd dat het belangrijk is dat vluchtelingen die Nederlandse taallessen krijgen, contacten leggen in hun omgeving om het geleerde te oefenen en in praktijk te brengen. Zo kunnen zij op een goede manier de taal leren, een plek krijgen in de plaats waar zij wonen en een netwerk opbouwen. Ook spelen volgens Baard docenten een belangrijke rol bij de keuze voor het juiste examen. Zij weten immers wat de capaciteiten en de kansen van de cursisten zijn. Cursisten zijn

tegenwoordig namelijk eerder geneigd te kiezen voor een diploma op het A2-niveau dan voor een Staatsexamen NT2, omdat ze zo snel mogelijk aan de inburgeringsplicht willen voldoen. De extra financiële druk is hiervoor de grootste reden, vanwege het feit dat nieuwkomers tegenwoordig zelf hun inburgeringstraject moeten financieren, meestal door een lening aan te gaan. Ook kost het meer voorbereidingstijd vanwege het hoger taalniveau en het extra examen dat behaald moet worden.

Het niveau van het inburgeringsexamen is echter niet voldoende om een opleiding te volgen of een goede baan te vinden. Vluchtelingen die in het land van herkomst een opleiding hebben gedaan, kunnen direct beginnen aan een cursus richting het Staatsexamen NT2, waarbij dit de groep is die de meeste kans hebben op het tijdig bereiken van het taalniveau. Ook zijn er cursisten die na het behalen van het inburgeringsexamen een cursus richting het Staatsexamen NT2 volgen.

Ook kwam in dit interview naar voren dat vluchtelingen (startend met een taalniveau 0) in een achterstandspositie verkeren ten opzichte van andere nieuwkomers die al het Nederlandse taalniveau A1 hebben door het Basisexamen inburgering in het buitenland. Hierdoor is het taalleertraject van de vluchtelingen per definitie langer. Zoals eerder is aangegeven is er sprake van een toenemende aantal vluchtelingen, waaronder vooral Syriërs en Eritreeërs. Vooral de Eritreeërs hebben vaak de langste route te gaan, doordat velen geen onderwijs hebben kunnen volgen vanwege de slechte leefomstandigheden in het land. Syriërs daarentegen zijn vaker midden of hoogopgeleid, waardoor zij de taal een stuk gemakkelijker leren en sneller een hoger niveau behalen. Dit is ook terug te zien in de cursisten richting het Staatsexamen NT2, dit zijn met name Syriërs.

Ten slotte geeft Lensink in het interview aan dat de gemeenten extra bezuinigen op de faciliteiten voor de gemeente en de aandacht gericht is op het vinden van werk. Hierdoor werken vluchtelingen relatief vaak onder hun niveau of hebben ze kleine contracten, waardoor ze toch nog bijstand nodig hebben. Volgens Lensink is scholing belangrijk, omdat je met een Nederlands diploma toch meer kansen hebt om blijvend aan het werk te gaan. Het is een kleine investering, waarmee je ervoor kunt zorgen dat mensen duurzamer aan werk komen (College voor Toetsen en Examens, z.d.)

2.3.4 Aandachtspunten voor efficiënte communicatie

Zoals eerder is aangegeven kan het taalniveau van de vluchtelingen verschillen, waardoor de communicatie per situatie anders kan verlopen. Om deze communicatie op een efficiënte manier te kunnen laten verlopen hebben Lanssens, Speybrouck en Vanherf (2001) een aantal aandachtspunten voor diegene die communiceert met anderstaligen op een rijtje gezet. Ten eerst dient er vastgesteld te worden wat het taalvaardigheidsniveau is van de anderstalige. Door een inschatting te maken van het niveau, kan er geconstateerd worden of er een probleem is met het taalgebruik. Verder vraag je je af wat je eraan kunt doen om dit probleem te verhelpen. Hierbij is het belangrijk om in kaart te brengen aan welke vormen van ondersteuning de anderstalige behoefte heeft.

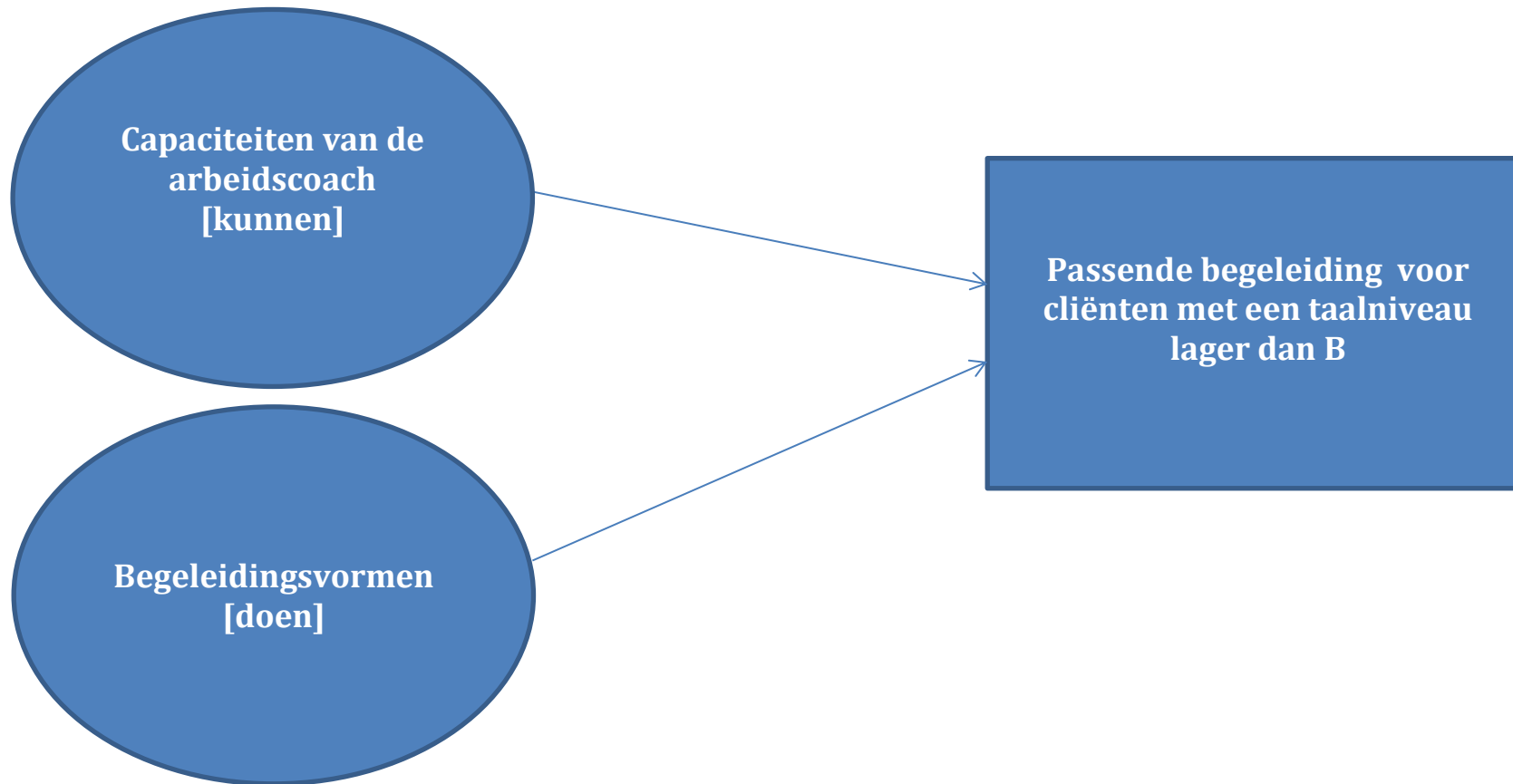
Ondersteuningsmiddelen die je hiervoor kunt gebruiken zijn:

- Het aanwijzen van objecten/personen
- Het daadwerkelijk gebruiken van de objecten tijdens een uitleg
- Het voordoen van handelingen

Andere aandachtspunten waarbij er rekening mee moet worden gehouden bij communicatie met anderstaligen zijn volgens Lanssens et al. (2001):

- Langzamer spreken
- Eenvoudiger taalgebruik, kortere zinnen
 - Qua woordgebruik en constructies
- Herformulering van de zin in andere woorden
 - Herformulering belangrijke uitspraken
- Belangrijkste informatie vooraan in de zin zetten
- Belangrijke informatie benadrukken door er het accent op te leggen

3. Conceptueel model



Toelichting conceptueel model:

Dit conceptueel model is een schematische weergave van de minimale vereiste capaciteiten van de arbeidscoach (wat de arbeidscoach hoort te kunnen) en de begeleidingsvormen (wat de arbeidscoach hoort te doen) in kaart gebracht dienen te worden. Naar aanleiding hiervan zullen de factoren geanalyseerd worden, waardoor er advies wordt gegeven hoe de arbeidscoaches cliënten met een taalniveau lager dan B passend kunnen begeleiden.

4. Methodische verantwoording

In deze methodische verantwoording wordt het type onderzoek beschreven en de manier waarop deze vorm is gegeven tijdens de uitvoering van het onderzoek.

4.1 Type onderzoek

Het type onderzoek dat is uitgevoerd is een kwalitatief onderzoek, omdat het in het kader van dit onderzoek belangrijk is om diepgaande informatie te verkrijgen omtrent passende begeleidingsvormen, door op achterliggende meningen, wensen en behoeften van de doelgroepen in te gaan. Ook geeft deze vorm van onderzoek de ruimte om de doelgroepen zelf mee te laten denken over de invulling van het onderzoeksonderwerp (Rightmarktonderzoek, z.d.). De methode die hiervoor is ingezet zijn de interviews die zijn gehouden met de twee doelgroepen, waaronder vier arbeidscoaches die cliënten onder het taalniveau B begeleiden en 4 cliënten met een taalniveau lager dan B

4.2 Procedure en respondenten

De hoofd- en deelvragen van dit onderzoek die zijn opgesteld, komen voort uit de gesprekken met de opdrachtgever omtrent het onderzoeksonderwerp. Hieruit kwam naar voren dat het relevant is om te analyseren over welke capaciteiten de arbeidscoaches minimaal dienen te beschikken, oftewel wat ze moeten kunnen. Ook is er tijdens de gesprekken met de opdrachtgever overeengekomen dat er in kaart wordt gebracht welke begeleidingsvormen in de theorie worden gebruikt over het algemeen, dus wat de daadwerkelijk moeten doen om cliënten met een laag taalniveau te begeleiden. Bovendien is er vastgesteld dat de visie van de cliënten is voor dit onderzoek onmisbaar om inzicht te krijgen in wat mogelijk zou bijdragen aan passende begeleiding.

4.2.1 Theoretisch kader

Nadat de hoofd- en deelvragen zijn opgesteld is er theorie verzameld rondom het onderzoeksonderwerp om een betere inzicht te krijgen. Dit is gedaan in het theoretisch kader, waarbij dit is vormgegeven door eerst het thema coaching te onderbouwen en vervolgens het thema vluchtelingen (later enkel met een laag taalniveau). Ten slotte zijn beide thema's samengevoegd tot het coachen van mensen met een laag taalniveau en is hier informatie over vergaard.

Zoektermen die hiervoor gebruikt zijn:

- (Definitie van) begeleiding en coaching
- Coaching richting arbeid
- Soorten coaching
- Capaciteiten/competenties/kwaliteiten van een coach
- Moeilijke plaatsbare werkzoekenden
- Vluchtelingen
- Redenen voor vluchten
- Inburgering
- Nederlandse taalniveaus/A2 niveau
- Ontheffing van de inburgeringsplicht
- Taalbarrière

De zoekmachines die gebruikt zijn Google, Google Scholar en Google Books. Er is hieruit een selectie gemaakt, waarbij er gestreefd is om enkel betrouwbare bronnen te gebruiken. Dit is gedaan door op een aantal zaken te letten. Ten eerste is er gekeken naar de autoriteit, namelijk wie de informatie heeft geschreven en wat de achtergrond is van deze persoon. Indien er geen auteur terug te vinden was, is er gekeken of er in opdracht van een organisatie iets is geplaatst en wat het doel en totstandkoming van de website is. Ook de datum van plaatsing dient zo actueel mogelijk te zijn

(minimaal uit het jaar 2000). Daarnaast is er gekeken naar de juistheid en controleerbaarheid, dus of de feiten kloppen en of de meningen worden onderbouwd met feiten en/of verwijzingen. Dit is gemeten door meerdere bronnen te raadplegen als vergelijkmateriaal. Verder is er rekening gehouden met de objectiviteit, namelijk of de informatie objectief wordt weergegeven, wat het doel is van het artikel en welke belangen de auteurs hebben. Dit is gedaan door op de websites te zoeken naar onderdelen zoals 'over deze site', 'disclaimer of colofon'. Ook de kwaliteit van de website of het onderzoeksrapport is cruciaal, waarbij er is gekeken of de website er professioneel uitziet en of er fouten in zitten.

Ook zijn er schriftelijke bronnen gebruikt het vergaren van informatie omtrent het onderzoeksonderwerp. Doordat er geen boeken over het coachen van de specifieke doelgroep vluchtelingen met een laag taalniveau geraadpleegd konden worden, is er gezocht naar het coachen over het algemeen en het coachen van anderstaligen.

4.2.3 Deelvraag 1: Wat zijn de begeleidingsvormen volgens de theorie?

Nadat er informatie is verzameld in de theoretisch kader is de eerste deelvraag uitgewerkt. Dit is gedaan door de algemene begeleidingsvormen van coaching uit de theorie te inventariseren. Zoals eerder vermeld is, zijn er geen schriftelijke bronnen te vinden over het coachen van vluchtelingen met een laag taalniveau. Dit geldt ook voor de begeleidingsvormen, waardoor er is gekozen om de algemene vormen te gebruiken voor het beantwoorden van deze deelvraag. Zoektermen die hiervoor gebruikt zijn:

- Begeleidingsvormen coaching
- Coachingsmodellen

Naar aanleiding hiervan zijn er vier begeleidingsvormen geanalyseerd, die gebruikt zijn voor het opstellen van interviewvragen, specifiek onder de topic 'begeleidingsvormen (doen)'.

4.2.4 Deelvraag 2: Wat is het minimale vereiste voor de arbeidscoaches om de cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?

Om antwoord te geven op deelvraag 2 die betrekking had op de vereiste van de arbeidscoaches is het belangrijk geweest om te kijken naar de capaciteiten waarover een arbeidscoach volgens de theorie en SNV zich minimaal dient te beschikken om cliënten te kunnen begeleiden. Deze informatie is gehaald uit de theoretisch kader en de vacature van SNV die uitstaat voor arbeidscoach, waarnaar er naar aanleiding hiervan interviewvragen zijn opgesteld voor de topic 'capaciteiten (kunnen)'.

4.2.3 Deelvraag 3: Waar hebben de cliënten het meest behoefte aan?

Om te kunnen meten waar de cliënten het meest behoefte aan hebben zijn er interviewvragen opgesteld, die hier naar vragen. Er is rekening mee gehouden dat er tijdens het interview steeds wordt gekoppeld naar de behoefte van de cliënten wat betreft de begeleiding door de arbeidscoaches. Dit gaat enkel om de interviews van met de cliënten, omdat het benoemen van de behoefte bij hun het dichtstbij ligt.

4.3 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit arbeidscoaches die werkzaam zijn bij SNV Brabant Centraal en vluchtelingen die begeleid worden door arbeidscoaches naar een passende opleiding, baan, werkervaringsplek en/of vrijwilligerswerk. In totaal zijn er in 2015 45 arbeidscoaches werkzaam bij SNV Brabant Centraal waaronder 14 stagiaires en 31 vrijwilligers. Dit aantal wisselt vanwege grote instroom en verloop, het gaat immers om een vrijwilligersorganisatie. Ook het aantal vluchtelingen die begeleid worden binnen SNV Brabant Centraal varieert, aan het eind van 2015 waren dit ruim 35.

4.3.1 Inhoudelijke afbakening

De steekproef is aselekt getrokken waaronder de volgende twee doelgroepen vallen:

Arbeidscoaches

Er is gekozen om vier arbeidscoaches te interviewen die werkzaam zijn binnen SNV Tilburg én een of meerdere cliënten begeleiden met een langdurig laag taalniveau (niet hoger dan B) naar een passende baan dat aansluit op de mogelijkheden van de cliënt. Deze arbeidscoaches hebben namelijk ervaring met het begeleiden van cliënten met een laag taalniveau en hebben mogelijk inzicht in wat je als arbeidscoach moet kunnen om deze doelgroep te kunnen begeleiden én welke handvatten je nodig hebt om het gesprek met een cliënt met een laag taal niveau aan te gaan, oftewel wat je als arbeidscoach daadwerkelijk moet kunnen en doen om het gesprek efficiënt te laten verlopen.

Cliënten (vluchtelingen)

Dit gaat om cliënten die niet op het taalniveau B zitten, waarbij de verwachting is dat hun taalniveau de komende jaren niet zal verbeteren. Zij kampen met een taalachterstand waarbij het voor hen lastig is om te doorgaans te begrijpen wat er bedoeld of verwacht wordt door de arbeidscoaches waardoor ze worden begeleid. In totaal gaat dit om een kleine hoeveelheid, maar vanwege de grote instroom vluchtelingen in 2015 werd tijdens het opzetten van het onderzoek er verwacht dat het aantal vluchtelingen met een laag taalniveau ook toe zal nemen (K. van der Heijden, persoonlijke communicatie, 17 september 2015). In de loop van het onderzoek is er namelijk een nieuwe werkmethode geïmplementeerd, waarbij aan de hand van de intakes die met nieuwe cliënten worden gevoerd gemeten wordt of het taalniveau voldoende is om begeleid te kunnen worden door de arbeidscoaches. Hierbij worden enkel cliënten geselecteerd met een taalniveau van minimaal B. Zodoende zal er advies worden gegeven hoe de huidige misverstanden tijdens de begeleiding kunnen worden voorkomen en een traject die mogelijk voor deze doelgroep kan worden opgezet.

4.3.2 Ruimtelijke afbakening

De ruimtelijke afbakening van het onderzoek is SNV Tilburg, dat representatief is voor zowel SNV Eindhoven als Breda. Volgens K. van der Heijden (persoonlijke communicatie, 1 december 2015) speelt het vraagstuk ook een rol tijdens de begeleiding van cliënten door arbeidscoaches die werkzaam zijn bij de vestigingen Eindhoven en Breda.

4.4 Meetinstrumenten

Er is onderzoek gedaan naar de ervaringen van de doelgroepen om beter inzicht te krijgen in passende begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau. Dit is gedaan door half-gestructureerde interviews te houden met de twee doelgroepen, omdat deze vorm van interviewen de mogelijkheid biedt om zowel een vragenlijst af te lopen als dieper op onderwerpen in te gaan, indien het relevant is voor het onderzoek. Dit is gehanteerd aan de hand van een interviewleidraad die is opgesteld voordat de interviews zijn afgenomen. De topics die hiervoor zijn gebruikt zijn: ervaring met begeleiding, capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen) en begeleidingsvormen (doen). Deze topics zijn ontstaan uit de deelvragen die gekozen zijn voor dit onderzoek. Naar aanleiding van de theoretisch kader zijn de interviewvragen opgesteld die onder deze topics vallen. Bij beide doelgroep zijn dezelfde topics gebruikt, zodat alle en dezelfde onderwerpen in de interviews aan bod zouden komen en met elkaar vergeleken kunnen worden. Wel verschillen de interviewvragen bij de doelgroepen, omdat het om twee verschillende groepen gaat— de ene doelgroep begeleidt, terwijl de andere groep wordt begeleid. Bij het opstellen van de interviewleidraad, is er tevens rekening gehouden met het inleiden en afsluiten van de interviews, waarbij er enkele vragen zijn geformuleerd (bijlage 4).

De interviews zijn in een rustige omgeving op een kantoor bij SNV Tilburg afgelegd, waardoor er geen prikkels waren en er gesprekken met diepgang gevoerd konden worden. Ook is er tijdens het afnemen van de interviews gebruik gemaakt van een geluidsrecorder om ervoor te zorgen dat alle

informatie zorgvuldig opgeslagen en verwerkt kan worden. Er is vooraf aan iedere arbeidscoach van de cliënt die geïnterviewd wordt, gevraagd of er behoefte is aan een tolk tijdens het interview. In drie van de vier gevallen is hier sprake van geweest. Eén cliënt heeft een zoon meegenomen, bij twee cliënten is er een tolk geregeld. Deze tolken zijn ook vluchtelingen die over een B1 niveau beschikken en begeleid worden/werden door arbeidscoaches van SNV. En bij de laatste cliënt is er vanwege omstandigheden (meerdere malen niet komen opdagen naar de afspraak om het interview af te leggen) geen tolk tijdens het interview geweest.

Tevens is er voor een bepaalde manier van interviewen gekozen. Hieronder zal per topic worden uitgelegd hoe dit is aangepakt. De interviewlijst die gebruikt is bij de arbeidscoaches zal als eerst aan orde komen:

Ervaring met begeleiding

Er is gekozen om te vragen naar de ervaringen die de arbeidscoaches hebben (gehad) met de begeleiding van cliënten met een laag taalniveau en welke eisen zij vinden dat er gesteld dienen te worden vanuit SNV om aangenomen te 'mogen' worden als arbeidscoaches. Het eerste is uitgevraagd om te peilen of de arbeidscoaches tegen dezelfde problemen aanlopen, indien ze verschillende begeleidingsaanpak hebben. Het uitvragen naar de ervaringseisen die er vanuit SNV gesteld moeten worden, is gedaan om later een advies uit te brengen aan SNV.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

Ook is gekozen om te vragen naar welke capaciteiten de arbeidscoach vindt dat hij beschikt, die in zijn ogen ook relevant zijn voor een arbeidscoach en over welke andere capaciteiten een arbeidscoach dient te beschikken. Deze vragen zijn eerst opengesteld. Hierna is er voor gekozen om door de arbeidscoach aan te vinken welke capaciteiten onmisbaar zijn om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden. Deze opties zijn volgens de vacature van SNV en theorie essentieel voor een arbeidscoach. Dit onderdeel is immers het kwantitatieve gedeelte in dit kwalitatief onderzoek. Er is voor deze manier gekozen, zodat de arbeidscoaches eigen inzichten in de interviews kunnen brengen en hun opvattingen kunnen geven over de mogelijkheden waarvoor gekozen is.

Begeleidingsvormen (moeten)

Bij de laatste topic is er gekozen om te vragen naar welke coachingsmodellen er worden gebruikt door de arbeidscoaches tijdens de begeleiding, (indien zij coachingsmodellen gebruiken) en welke ervaringen ze hiermee hebben. Hierna is er met bijlagen visueel toegelicht welke vier coachingsmodellen er geraadpleegd zijn en bij welke model(len) zij vinden dat het een bijdrage zou kunnen leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau. Ook deze topic is eerst open gelaten, waarnaar er gevraagd is voor welke coachingsmodel(len) zij kiezen (kwantitatief). Ook is er gevraagd of er behoefte is aan andere handvatten.

Onderstaand zullen de topics van de cliënten worden toegelicht.

Ervaring met begeleiding

Er is in de eerste topic gekozen om te vragen welke ervaringen de cliënt heeft met de begeleiding door de arbeidscoach, met nadruk op de communicatie. Ook hier is er gevraagd naar de eisen waarmee er rekening moet worden gehouden wat betreft de arbeidscoaches, om vast te stellen of hierin dezelfde lijn getrokken kan worden met de visie van de arbeidscoaches.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

Bij de tweede topic is ervoor gekozen om te vragen wat de arbeidscoach van de cliënt volgens de cliënt goed en minder goed doet in en wat de arbeidscoach moet kunnen om de cliënt te kunnen begeleiden.

Begeleidingsvorm (doen)

Ten slotte is er voor de methode gekozen om de coachingsmodellen op eenvoudige toe te lichten en om te vragen waar de cliënt het liefst de focus op ziet, dus het doel, geen vast plan, de weg die bewandeld moet worden en/of het veranderen van de gedachten van de cliënt.

4.4.1 Verbinding tussen methodische verantwoording en theoretisch kader

Zoals eerder vermeld is het theoretisch kader vooral gebruikt voor het maken van de interviewvragen die onder de topics vallen. Met name bij de topics begeleidingsvormen (doen) en capaciteiten (kunnen) zijn de theoretische inzichten gebruikt. Hierdoor is er de mogelijkheid geweest om de theorie te vergelijken met de praktijk en deze aan elkaar te koppelen.

4.4.2 Betrouwbaarheid en validiteit

Behalve dat de bronnen uit de theoretisch kader betrouwbaar zijn, zoals eerder benoemd is, is er gewerkt naar ook een betrouwbaar en valide praktijkonderzoek. Dit blijkt namelijk uit onder andere de gesprekken met de opdrachtgever omtrent het onderzoeksopzet, de hoeveelheid arbeidscoaches en cliënten die zijn geïnterviewd, de geluidsrecord waarmee de interviews opgenomen zijn en ten slotte de structuur en inhoud van de interviews die vooraf goedgekeurd zijn door de opdrachtgever. Ook is er rekening gehouden met de validiteit, door bijvoorbeeld de vragenlijst tussentijds niet aan te passen, de topiclijst die aan de opdrachtgever is voorgelegd en is er gestreefd naar inhoudelijke generalisatie, omdat de resultaten mogelijk vanwege de aselectieve steekproef te vergelijken is in soortgelijke situaties en hoogstwaarschijnlijk representatief zijn (Boeije et al., 2009).

4.4.3 Interviewvragen en codeerschema

In de codeerschema's zijn de belangrijke begrippen die in link staan met elkaar in schema's weergegeven (bijlage 13).

4.5 Analyses

Er zijn kwalitatieve gegevens getranscribeerd, waarbij de verkregen antwoorden in overzichtelijke transcripties uitgetypt zijn. De interviews met de cliënten zijn niet letterlijk getranscribeerd, omdat er sprake was van heel gebrekkig Nederlands. Aan de hand van de transcripties zijn verbanden gelegd in het codeerschema. Hieraan zijn betekenissen gekoppeld en gecategoriseerd om inzicht te krijgen in welke betekenissen met elkaar in verband staan en wat dit voor het onderzoeksonderwerp betekent.

De interviews zijn uitgewerkt in woordelijke transcriptie, die terug te vinden zijn in de bijlages achterin het onderzoeksrapport (bijlages 5 t/m 12).

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten weergegeven. Om te beginnen zal er antwoord gegeven worden op de eerste deelvraag, die uit de theorie zijn voortgekomen. Dit zal mogelijk duidelijkheid scheppen in de verdere resultaten die besproken worden. Deze resultaten komen voort uit de interviews met de arbeidscoaches en cliënten. Hierbij worden zeven thema's waaronder de drie topic's (capaciteiten, begeleidingsvormen en ervaring met begeleiding) besproken. De overige vier thema's zijn tijdens het coderen van de interviews (bijlage 13) duidelijk naar voren gekomen en mogelijk relevant voor dit onderzoek. De tekst tussen aanhalingstekens is geciteerd uit de transcripten in bijlage 13.

5.1 Wat zijn de begeleidingsvormen volgens theorie?

In de theorie zijn er vier begeleidingsvormen geïntroduceerd die gebruikt worden tijdens het coachen, oftewel als coachingsmodellen. Er zal per model worden toegelicht wat de coachingsmodellen inhouden.

5.1.1 Het GROW-model

Het GROW-model staat voor Goal, Reality, Options en Will. Het model ondersteunt hierin door op een gestructureerd en efficiënte manier met coaching te werken. De eerste stap waarmee er wordt gestart is het bepalen van de doel (Goal) die de cliënt wil bereiken. Hierna zal er gekeken worden naar de stand van zaken (Reality). Bij de derde stap zal er ingegaan worden op de mogelijkheden (Options), waarna bij de laatste stap het actieplan (Will) wordt opgesteld (GOC, z.d.).

5.1.2 NLP Coachmodel

Het NLP Coachmodel is een model dat mensen helpt een doel dat ze voor ogen hebben te bereiken. Hierbij wordt het onbewust bewust gemaakt, doordat je mensen laat nadenken over oplossingen en letterlijk stappen zet. Het model bestaat uit vier vragen:

1. Wat is de huidige situatie?
2. Wat is de gewenste situatie?
3. Welke hindernissen houden me tegen?
4. Welke hulpbronnen kan ik inzetten? (NLPMenu, z.d.)

Dit model heeft veel gelijkenissen met het GROW-model, maar in tegenstelling tot het GROW-model wordt er nadruk gelegd op de hindernissen voor het bereiken van het doel.

5.1.3 Het Co-Actief Coaching Model

Het Co-Actief Coaching Model is een model dat zich vooral richt op de actieve samenwerking tussen de coach en cliënt. Een co-actieve coachingsrelatie is een verbintenis tussen de coach en cliënt met het doel tegemoet te komen aan de behoeften van de cliënt. De vier pijlers die de basis vormen van co-actief coachen zijn:

1. De cliënt is van nature vindingrijk en creatief
2. Co-actief coachen richt zich op het hele leven van de cliënt
3. De agenda wordt bepaald door de cliënt
4. De coach 'danst' mee in het moment van de cliënt.

Het is de taak van de coach om cliënten te helpen hun dromen, verlangens en ambities onder woorden te brengen en om hen te helpen hun missie, levensdoel en doelstellingen helder te krijgen en uiteindelijk te realiseren. Er wordt geen vast plan afgewerkt, maar op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat wordt er gecoached (Schouten, z.d.)

5.1.4 Het RET-model

Het RET-model (Rationale Effectiviteitstraining) is een stappenplan waarbij de cliënt leert om nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren. Volgens deze theorie geeft wat we meemaken ons geen emoties, maar onze gedachten over wat we meemaken geven ons die emoties. Het is een methode waarbij meer naar de binnenkant (het denken en voelen) van de cliënt wordt gekeken dan naar de buitenkant (wat ze doen). Het stappenplan:

1. Situatie
2. Gedachte
3. Emotionele reactie
4. Effectieve gedachte (Nederlandse Orde van Beroepscoaches, z.d.)

5.2 Resultaten per thema; visie van de arbeidscoaches

5.2.1 Capaciteiten

De capaciteiten waarover een arbeidscoach –volgens de arbeidscoaches dient– te beschikken om cliënten met een laag taalniveau te kunnen begeleiden naar passend werk zijn te verdelen in zes categorieën. Dit zijn de categorieën: coachingsvaardigheden, communicatievaardigheden, zelfstandigheid, leiderschap, flexibel ingesteld/kunnen omschakelen en netwerken. Bij coachingsvaardigheden komen vooral het kunnen coachen en het hebben van inlevingsvermogen naar voren. Bij de vraag “welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?”, gaf een arbeidscoach als antwoord “absoluut coachen, want coachen en begeleiden dat ligt toch wel dicht bij elkaar”. Het beschikken van inlevingsvermogen is volgens de arbeidscoaches cruciaal, “omdat je je moet kunnen inleven in wat de cliënt heeft meegemaakt, wat hij/zij doormaakt en hier ook een zeker interesse in te hebben” en “zodra je echt gaat kletsen met iemand en de empathie omhoog haalt, dat het de communicatie erg vergemakkelijkt”.

Ook de communicatievaardigheden wordt benoemd als belangrijke capaciteit, waarbij zorgvuldig communiceren, luisteren, observeren, communicatievaardigheden en doorvragen veelvuldig worden aangeduid door de arbeidscoaches. “Observeren is absoluut een hele belangrijke, luisteren natuurlijk en communicatievaardigheden. Die komen wel meer voor dan al die andere kwaliteiten, want uiteindelijk is het belangrijk dat je goed oplet of de boodschap goed is aangekomen bij de cliënt.” Verder zegt een andere arbeidscoach het volgende: “communicatievaardigheden kun je nog opsplitsen in het doorvragen of naar verduidelijking vragen.” Zorgvuldig zal later in de resultaten uitgebreid toegelicht worden.

Bovendien diende een arbeidscoach die cliënten met een laag taalniveau begeleiden zelfstandig te zijn. “Uiteindelijk ben jijzelf de arbeidscoach van die cliënt, je kunt wel om advies vragen van andere arbeidscoaches en van je leidinggevende, maar het moet van jou komen, dat betekent dat je doorslaggevende keuzes moet kunnen maken, maar uiteindelijk ook zelf die beslissingen moet kunnen nemen.”

Volgens een arbeidscoach moet je oppassen dat je het woord coaching te soft uitlegt en dat het relevant is om leidinggevende capaciteiten te hebben. “er moet nog (bege)leiden bij, met name ook het leiden, dat je die mensen bij de hand neemt naar de juiste plek.” Ook dien je flexibel ingesteld te kunnen zijn, “je acceptatie moet groot zijn, je moet tegen teleurstellingen kunnen. Dus je moet een evenwichtig persoon zijn met een normaal verstand.” Ten slotte is netwerken ook iets wat je als arbeidscoach moet kunnen, door als “intermediair op te kunnen treden, want dat zal je ook heel vaak moeten doen tussen je cliënt en een plaats of organisatie.” Ook “vind ik kijken naar die persoon en onze samenleving en hoe je dit bij elkaar kunt brengen” is een quote van een arbeidscoach.

5.2.2 Begeleidingsvormen

GROW-model

Een model dat makkelijk te begrijpen en gebruiken is, is volgens een arbeidscoach het GROW-model. Ook kenden vrijwel alle geïnterviewde arbeidscoaches dit model, waarbij de een het model meestal gebruikte en de ander hierover het volgende zegt: “ik heb het op zich wel toegepast met wat gaan we doen, wat gaan we bereiken, maar ik heb het niet zo strikt volgens de regels toegepast.”

NLP Coachmodel

De meest positieve punten konden bij dit model benoemd worden, volgens de arbeidscoaches is dit model het geschiktst en meest passend om cliënten met een laag taalniveau te kunnen begeleiden. “Ik denk dat je met het NLP-model, omdat je da meer het gehele problematiek in meer punten opsplijt, dat maakt ook dat je dingen uiteindelijk duidelijker zult hebben. Ik denk zeker dat dat veel toevoegt, ik denk dat dat zeker voor mensen met een laag taalniveau goed is.” Waar de arbeidscoaches zeer tevreden te spreken over waren, is de aandacht aan de hindernissen die door het model word geschonken. “Als je een praktische aanpak kiest en je dus een huidige situatie, een gewenste situatie en hulpbronnen hebt en hoe kom je daar, dan kijk je naar wat voor hindernissen heb ik op de weg. Als je er al heel snel achter komt dat die hindernissen heel groot zijn, kun je jezelf afvragen of die gewenste situatie wel reëel is en moet je je doelen bijstellen.”

Co-Actief Coaching model

Daarentegen werden er bij het Co-Actief Coaching model meer zwakke punten van het model benoemd, dan positieve. Volgens de arbeidscoaches geeft zou dit model echter diepgang en zou het gebruikt kunnen worden bij een intake gebruikt kunnen worden of bij cliënten die hun eigen doel onduidelijk hebben. Wel was het gevaar dat het model moeilijk zou zijn voor de doelgroep, ‘ik neem het initiatief, dat wilt niet zeggen dat dit model niet kan werken, maar het werkt niet in een situatie waar we nu in zitten. Ook een andere arbeidscoach deelde min of meer dezelfde visie: “Bij mijn gesprekken moet je als arbeidscoach de gesprekken wel echt sturen. Cliënten weten niet hoe het eraan toegaat op de arbeidsmarkt en wat er gevraagd wordt. Dus als een cliënt het gesprek gaat sturen weet ik niet waar het op uit komt, terwijl het doel is dat ik die cliënt help dus ik moet wel die sturing hebben en bepaalde onderwerpen kunnen kiezen.”

RET-model

Dit model was volgens de arbeidscoaches meer passend, dan het Co-Actief Coaching model en zou de hindernissen om kunnen zetten naar iets positiefs. Wel zou de kans er zijn dat “het vanuit mensen met een lage taalbeheersing en ook cultuurverschillen, dat het heel moeilijk is om te gebruiken”

De vormen die momenteel gebruikt worden door de arbeidscoach lopen uiteen, waaronder de participatieladder, testen, GROW-model. Wat wel vaker naar voren kwam, is het situationeel gericht coachen. Een arbeidscoach was hier heel duidelijk in door te zeggen “ik gebruik geen model, ik kijk altijd naar de situatie, dat is een aanpak die ik in mijn werk altijd heb gehad en altijd goed werkt.” Daarnaast legt de andere arbeidscoach nadruk op het verschil tussen de theorie en praktijk. “Ik vind dat je het model moet toepassen op de situatie. Ik vind dat de theorie anders is dan in de praktijk bij Vluchtelingenwerk, omdat we hier meer aan het begeleiden zijn dan aan het coachen.”

Dit laatstgenoemde werd tevens als een van de gevaren van coachingsmodellen benoemd, het zou namelijk het geval kunnen zijn dat de coachingsmodellen niet passend bij de doelgroep zijn en dat je moest oppassen dat het niet een coaching om de coaching wordt. Daarentegen waren de arbeidscoaches van mening dat je een coachingsmodel of modellen goede handvatten kunnen zijn om een plan van aanpak te maken, beter in kaart te brengen wat er aan de hand is, hoe je ergens naar toe kan werken en welke barrières je tegenkomt. Voorwaarden voor het implementeren waren dat het als suggestie wordt gegeven, door dit simpel uit te leggen aan arbeidscoaches met weinig ervaring en eventueel een inlichting te geven van hoe de coachingsmodellen eruit zien.

5.2.3 Ervaring met begeleiding

De ervaring met de begeleiding van de arbeidscoaches zijn gecategoriseerd in moeilijkheden met communicatie, weinig vooruitgang qua begeleiding, weinig vooruitgang qua taalniveau en tolk als optie, maar tegelijkertijd ook als gevaar.

De arbeidscoaches kregen tijdens het communiceren met de cliënten met een laag taalniveau vaker het idee dat de cliënt het niet heeft begrepen. Bij de vraag wat een arbeidscoach vooral moeilijk vond, gaf ze als antwoord: "wat je kon vragen aan haar, want ze kon vrijwel geen vraag begrijpen. Er waren heel veel momenten waarbij er miscommunicatie kon ontstaan." Ook gaf een andere arbeidscoach aan dat hij summier met de cliënten kan communiceren en basaal kan zeggen wat hij aan het doen is, maar echt uitleggen wat er gaat gebeuren ging lastiger. Gevoelsmatig was taalniveau volgens een arbeidscoach ook lager dan A1. Tevens zegt een arbeidscoach het volgende: "Meestal merk ik bij mensen dat ze het wel begrijpen maar dat ze moeilijk een antwoord kunnen geven, dit begrijp ik ook wel. Maar bij haar is zelfs het begrijpen moeilijk."

De weinige vooruitgang qua begeleiding die de arbeidscoaches ervoeren, had volgens de arbeidscoaches onder andere te maken met de tijd die er in de communicatie werd gestopt. De gesprekken konden hierdoor langer duren, maar bij andere cliënten juist korter duren vanwege de weinige diepgang die ingebracht kon worden. En bij het verzamelen van informatie dat ook als barrière wordt gezien: "hoe ik een gesprek aanging met die cliënt en hoe ik dan uiteindelijk wel een klein beetje informatie krijgen, maar ik zelfs van die informatie niet helemaal zeker van was dat het helemaal klopt. Dus dan vroeg ik het nog een keer na." Tevens zou een cliënt minder beschikbaar zijn, indien hij inburgeringslessen volgde, waardoor het gehele proces volgens een arbeidscoach weinig vooruitgang vertoonde.

Ook qua taalniveau ervoeren de arbeidscoaches weinig vooruitgang. Dit zou volgens een arbeidscoach onder andere te maken kunnen hebben met de omgeving van de cliënt: "Persoonlijk denk ik dat ze omgeven wordt door Somaliërs, ze is zelf ook Somaliër. Ik denk ook dat ze heel veel Somalisch spreekt en ik denk ook dat ze kiest voor de makkelijkste weg. Als ze vaker zou proberen om alleen een gesprek te voeren zonder haar zoon of dochter erbij, ook al is het moeilijk in het begin zal ze er op een gegeven moment aan wennen en zal het makkelijker gaan. Maar nu neemt ze altijd iemand mee, dus dan spreekt ze nog steeds geen Nederlands en dan verbeterd het ook niet." Door deze weinige vooruitgang zou het vinden op een baan volgens deze arbeidscoach kleiner worden.

Enkele arbeidscoaches hebben ervaringen met tolken, wat door de ene als een positieve bijdrage werd gezien en door de ander meer als 'gevaar'. Een boodschap kan volgens een arbeidscoach door een tolk worden overgedragen, terwijl het taalniveau door een ander arbeidscoach ondermijnt wordt bij aanwezigheid van een tolk. Een arbeidscoach vindt het moeilijk om hiermee om te gaan: "Ik vind het een beetje moeilijk, want naar mijn idee denk ik dat ik haar kan stimuleren om Nederlands te gaan praten, ik kan haar bijvoorbeeld zeggen dat ze alleen naar een gesprek moet komen. Maar ik vraag me af of dat gaat helpen, omdat ik uiteindelijk zit met iemand die ik niet begrijp en zij begrijpt mij niet. Ik vind het een beetje moeilijk."

5.2.4 Behoefted arbeidscoaches

Clientgericht en op het gebied van arbeidsparticipatie over het algemeen zijn er enkele behoeftes van de arbeidscoaches naar aanleiding van de interviews naar voren gekomen.

Clientgericht is een benoemde wens om in het vervolg aan nieuwe arbeidscoaches de basiscursus omtrent coaching eerder te geven, omdat hier belangrijke informatie werd gegeven. Ook zien de arbeidscoaches graag meer richtlijnen en structuur in het begeleiden van cliënten. Ook de presentatie culturele diversiteit die door universitaire studenten eerder is gegeven aan werkgevers zou volgens een arbeidscoach eveneens aan de nieuwe arbeidscoaches gegeven moet worden. "Zodat ook arbeidscoaches daar iets meer te weten over krijgen, vooral als je werkt met vrijwilligers en stagiaires die niets met de doelgroep te maken hebben gehad. Je helpt de coaches een beetje om zich te verplaatsen in anderen, door bijvoorbeeld uit te leggen hoe vluchtelingen tegen bepaalde dingen aankijken en de dingen voorleggen waar de vluchtelingen heel anders over nadenken dan Nederlanders. Dat vond ik heel fijn." Een arbeidscoach gaf aan behoefte te hebben gehad aan een gesprek na haar eerste coachgesprek om te evalueren: "Ik merk dat ik p het begin heel erg had dat ik niet precies wit at ik moest doen. Dus misschien dat ze na het eerste coachgesprek met de arbeidscoach te gaan zitten."

Wat betreft de behoefte van de arbeidscoaches met betrekking tot arbeidsparticipatie over het algemeen, gaf een arbeidscoach het volgende aan: "Ik vind administratieve ondersteuning erg belangrijk, ik vind ook een aparte plek voor de arbeidsparticipatie afdeling belangrijk. Ik wil eigenlijk onder die vlag van vluchtelingen eruit, die mensen die wonen hier, die zijn geen vluchtelingen meer. Die zijn Nederlander aan het worden. Misschien moet daar een aparte afdeling op gericht worden, dus ik zou willen dat het meer één wordt met dingen in Nederland." Ook gaf deze arbeidscoach aan dat arbeidsparticipatie en soort van kwaliteitskeurmerk mogen hebben, om aan te kunnen tonen dat er sprake is van expertise en dat iets aangeboden kan worden. Tevens zou er volgens een andere arbeidscoach een informatiepunt met beschikbare plaatsingen, om cliënten met een laag taalniveau gemakkelijker ergens te kunnen plaatsen. Ook was er behoefte aan het sparren met andere arbeidscoaches, zodat geïnvesteerd blijft in de kwaliteit van het werk.

5.2.5 Vereiste arbeidscoach algemeen

Vooraf is in paragraaf 5.3.1 de capaciteiten van de arbeidscoaches vanuit de visie van de geïnterviewde arbeidscoaches opgesomd, om cliënten met een laag taalniveau te kunnen begeleiden. Deze paragraaf zal zich ook op het vereiste richten, maar zal in kaart worden gebracht welke eisen zij belangrijk vinden die gesteld dienen te worden vanuit SNV voor het aannemen van arbeidscoaches over het algemeen. Hierbij is gekeken naar de achtergrond, opleidingsniveau en ervaring.

Qua achtergrond vinden arbeidscoaches het belangrijk dat de arbeidscoach zelf Nederlands moet kunnen en is het een pre als deze arbeidscoach Engels en/of Arabisch spreekt. Wel benadrukken de geïnterviewde arbeidscoaches het volgende: "Het is niet de bedoeling dat je met cliënten in hun moedertaal praat, het is de bedoeling dat je met hen echt in het Nederlands praat. Maar je moet tegelijkertijd voor bepaalde punten wel overschakelen, als ze de taal gewoon niet voldoende beheersen."

Verder vinden de arbeidscoach dat er geen strenge eisen gesteld moet worden op het gebied van het opleidingsniveau van de arbeidscoach. Een HBO-diploma zou in zekere fronten helpen, maar minstens een MBO-diploma zou voldoende moeten zijn volgens de arbeidscoaches.

Wat zij immers wel belangrijk vonden was de ervaring in het bedrijfsleven en/of in het coachen. "Een opleiding vind ik niet zo heel erg belangrijk, ik heb liever iemand die 20 jaar ervaring heeft in het

bedrijfsleven en van alles heeft gepresteerd, een netwerk heeft en weet hoe dingen gaan dan iemand met een hoge opleiding die nog weinig ervaring heeft, het is altijd misschien wel een mix. Dus ik vind dat je ervaren mensen nodig hebt en ook niet de eerste de beste altijd, dus je mag echt strikt selecteren.” Volgens de arbeidscoaches moet je tevens iets kunnen neerleggen bij de cliënt en uiteindelijk mensen kunnen plaatsen.

5.2.6 Zorgvuldig communiceren

Zoals eerder aangegeven is, zal er in dit hoofdstuk dieper worden ingegaan op zorgvuldig communiceren. Dit is gecategoriseerd in het volgende: indicatie of cliënt het heeft begrepen, veel vragen en uitleggen, open communicatie en cliënt betrekken bij het proces.

“Door heel goed te kijken naar hoe zij reageren, want zij reageren niet met woorden, dus goed kijken naar gezichtsuitdrukking en of dit in lijn is met wat je zou verwachten. Hoelang het duurt voordat ze woord geeft, dit is ook wel een goede indicatie of ze het wel heeft begrepen. Als ik denk dat ze het niet begrijpt, dan vraag ik of ze het begrepen heeft en als ze hier ja op antwoordt, maar ik denk dat ze het niet begrijpt vraag ik het gewoon nog een keer. Dus blijven vragen als je denkt dat ze het niet begrijpt. Ik leg het dan op andere manieren uit, om te kijken of ze het dan begrijpt. Soms als ik denk dat het niet belangrijk is, laat ik het even rusten en pak ik het belangrijkste zaak eruit wat ze wel kan begrijpen.”

Verder geven de arbeidscoaches aan dat het belangrijk is om veel vragen te stellen en veelvuldig uit te leggen. Dit doen de arbeidscoaches door bij twijfel vragen te stellen of het is aangekomen en op verschillende, makkelijke manier vragen (door bijvoorbeeld voorbeelden te geven) of uitleggen bij onduidelijkheden. “Ik wil er zeker van zijn dat een cliënt mij begrijpt, dat doe ik dan door het proberen makkelijk uit te leggen maar ook door terug te vragen of ze mij hebben begrepen en wat ze hebben begrepen. Als de cliënt mij iets uitlegt dan probeer ik echt goed te luisteren en door te vragen en echt te begrijpen wat zij me duidelijk aan het maken is. Soms komt het voor dat ik iets 3 of 4 keer opnieuw vraag omdat ik het zeker wil weten.”, aldus een arbeidscoach.

Ook open communicatie is volgens de arbeidscoach cruciaal voor zorgvuldige communicatie. Zij gaven aan dat hierbij openheid tijdens gesprekken belangrijk is, omdat de cliënt zich vrij moeten voelen om vragen te stellen. Ook andersom: “Tegelijkertijd ook als cliënten iets vertellen, moet je daar weer ook heel duidelijk en op tijd zeggen wanneer je iets niet snapt of niet volgt en dat snappen zij altijd wel.” Een arbeidscoach merkte het volgende op: “in het laatste gesprek hoefde ik zakelijk niets meer te doen dus ben ik met gezellig haar gaan praten. Toen ging het best wel goed, dan schrijft ze ook mee, want je hebt het dan op een gegeven moment ook over haar moedertaal. Toen merkte ik dat het een stuk soepeler ging en dacht ik dat ik dat veel eerder had moeten doen. Om even de tijd te nemen voor iemand en gewoon even te kletsen en niet zakelijk. Want met coachingsgesprekken gaat het telkens om doelen te bereiken en hoe je dat doet.”

Ten slotte is het volgens de arbeidscoaches van belang dat de cliënt wordt betrokken bij het proces, door onder ander de cliënt ook aan het werk te zetten, zoals zelf vacatures opzoeken en soort van druk leggen op het leren van de taal. Ook het gezamenlijk maken van een planning over het traject: “Daarom is het belangrijk dat jij kleine stapjes voor hem gaat uitzetten, dus je maakt voor hem een grote planning, zodat voor hem duidelijk is wat je over het hele traject gaat doen. Maar je geeft hem ook elke week kleinere simpelere stapjes dan wat je zou doen bij iemand die de taal goed beheerst.”

5.3 Resultaten per thema; visie van de cliënten

In de resultaten met betrekking tot de visie van de cliënten worden er vijf thema's besproken in tegenstelling tot zeven bij de arbeidscoaches. Alhoewel er vier thema's met elkaar overeen, waaronder ervaring met begeleiding, zorgvuldig communiceren, algemene eisen van de arbeidscoach en coachingsmodellen, wordt in deze paragraaf als vijfde thema de behoefte van (met een laag taalniveau) in kaart gebracht.

5.3.1 Ervaring met begeleiding

Waar de cliënten tevreden over zijn met betrekking tot de arbeidscoach en aanpak, is de oplossingsgerichte aanpak van de arbeidscoach, dat de arbeidscoach op tijd komt en niet moeilijk doet bij het verzetten van een afspraak. Ook ziet een cliënt zijn arbeidscoach als vriend en probeert zo veel mogelijk Nederlands te praten. Alle cliënten gaven aan dat ze de begeleiding als goed ervaren.

Waar ze wel tegenaanlopen zijn de moeilijkheden met de communicatie. Het is volgens een cliënt moeilijk om alles te begrijpen. Wel ervaart een cliënt dat het steeds makkelijk wordt om met de arbeidscoach te communiceren: *"In het begin konden we elkaar niet erg goed verstaan, daarna werd het wat beter. Aan het begin was het voor mij moeilijk om alles te kunnen volgen wat er door de arbeidscoach werd gezegd. Maar nu gaat het beter, doordat ik zelf heb gevraagd of hij langzamer kon praten."*

5.3.2 Zorgvuldig communiceren

De cliënten met een laag taalniveau vinden vooral het tempo van praten belangrijk: *"Rustig praten, dat vind ik heel belangrijk. Als je snel praat, dan is dat moeilijk voor mij om te begrijpen. Bij moeilijke woorden herhalen en uitleggen wat de woorden betekenen."* Ook het gebruiken van simpele woorden, het herhalen en het makkelijk uit kunnen leggen hechten zij waarde aan. Daarnaast geeft een cliënt dat het overschakelen naar het Engels ook een bijdrage kan leveren aan het zorgvuldig communiceren.

5.3.3 Algemene eisen van de arbeidscoach

De cliënten noemden een aantal eisen op, waarmee rekening gehouden kon worden bij het aannemen van een arbeidscoach. Dit waren het beheersen van de Engelse taal, ervaring hebben in coachen en het goed om kunnen gaan met cliënten.

5.3.4 Behoeft cliënten

De behoefte van de cliënten lag onder andere bij het verder worden geholpen bij de taal, opleiding, werk, bij iets wat de cliënt graag wilt en het liefst in een korte termijn. Dit verwoorde een cliënt als volgt: *"Voor mij is het belangrijk dat ik verder word geholpen in mijn taal, opleiding en werk. De taal door een taalmaatje voor me te vinden en om samen een opleiding en werk te vinden."* De cliënten geven aan dat een tolk niet altijd noodzakelijk is, maar op bepaalde momenten ingeschakeld kan worden.

5.3.5 Coachingsmodellen

Wat betreft de coachingsmodellen waren de cliënten vooral **unaniem** in het werken naar het doel. Zowel het GROW-model als het NLP-model komen hiermee overeen. Volgens de cliënten is het NL-model fijn, omdat je ook naar de belemmeringen kijkt. Ook zijn ze de cliënten liever bezig met het doel, dan hun gedachten of gevoelens. De visie van een client over het Co-Actief Coaching model: *"Dit komt heel soms goed van toepassing, als er iets tussenkomt wat ik eigenlijk even kwijt wil."* De keuze van een cliënt ging tevens niet uit naar het RET-model.

6. Conclusie

In dit hoofdstuk staat de interpretatie van verbanden die uit de resultaten naar voren zijn gekomen centraal. Er wordt aan de hand van de resultaten antwoord gegeven op de hoofdvraag en de daarbij horende deelvragen.

6.1 Korte herhaling van de hoofdvraag

De afdeling arbeidsparticipatie van SNV Tilburg vraagt zich af hoe cliënten met een laagste Nederlands taalniveau (taalniveau A1 of A2) passend begeleid kunnen worden door de arbeidscoaches begeleid worden, waarbij het doel van de plaatsing is behaald als gevolg van de begeleiding.

Voordat de hoofdvraag: “Welke factoren zijn nodig om cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?” beantwoord kan worden, dienen de deelvragen beantwoord te worden.

6.2 Antwoord op de deelvragen

6.2.1 Wat zijn de begeleidingsvormen volgens de theorie?

De eerste deelvraag is in de eerste paragraaf van de resultaten uitgebreid beantwoord. In dit onderzoek zijn er vier begeleidingsvormen –die gebruikt worden tijdens het coachen– uit de theorie geïnventariseerd en geanalyseerd naar aanleiding van de interviews die zijn afgenomen. Dit om het in kaart brengen van handvatten die de arbeidscoaches nodig hebben om coachingsgesprekken aan te gaan, oftewel hoe ze dit daadwerkelijk kunnen *doen*.

De coachingsmodellen die uit de theorie geraadpleegd zijn het GROW-model, het NLP Coach model, het Co-Actief Coaching model en het RET-model. In zowel het GROW-model als het NLP Coach model staat het doel centraal, waarbij het NLP Coachmodel in tegenstelling tot het GROW-model meer nadruk legt op de hindernissen voor het bereiken van het doel. Anders dan het GROW-model en het NLP Coachmodel wordt er bij het Co-Actief Coaching model geen vast plan afgewerkt, maar gecoached op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat, waarbij de coach de cliënt helpt om onder andere dromen en ambities onder woorden te brengen. Bij het RET-model leert de cliënt stapsgewijs nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren.

6.2.2 Wat is het minimale vereiste voor de arbeidscoaches om de cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?

Om de cliënten met een laag taalniveau te *kunnen* begeleiden, zijn de capaciteiten die de arbeidscoaches nodig hebben in kaart gebracht. De zes capaciteiten zijn coachingsvaardigheden, communicatievaardigheden, leiderschap, flexibel ingesteld, zelfstandigheid en netwerken. Om deze capaciteiten te kunnen meten, wordt er per capaciteit een toelichting gegeven.

Je beschikt over coachingsvaardigheden als je kunt coachen en inlevingsvermogen hebt. De arbeidscoaches gaven namelijk meerdere malen aan dat het hebben van inlevingsvermogen als arbeidscoach cruciaal is, wat de communicatie tussen de cliënt en arbeidscoach vergemakkelijkt. Je beschikt tevens over communicatievaardigheden als je tijdens de gesprekken met de cliënt behalve zorgvuldig kunt communiceren, ook kunt luisteren, observeren en doorvragen. Hierdoor zou de arbeidscoach kunnen meten of de boodschap bij de cliënt goed is aangekomen, ondanks de taalbarrière. Ook zal je leiding moeten kunnen geven, omdat de cliënten met een laag taalniveau regulier meer begeleiding nodig hebben. Ook het om kunnen gaan met tegenslagen, teleurstellingen en weerstanden eist een flexibele instelling van de arbeidscoach. Deze benoemde capaciteiten hebben vooral betrekking op de gesprekken zelf. Uiteraard zal de arbeidscoach ook over capaciteiten dienen te beschikken buiten de gesprekken om, maar nog wel nodig zijn om deze cliënten naar het doel van de begeleiding te begeleiden. Dit zijn volgens de arbeidscoach het zelfstandig zijn en

netwerken. Je bent als arbeidscoach van de cliënt uiteindelijk zelfstandig om doorslaggevende keuzes te maken en beslissingen te nemen (indien nodig in samenspraak met de cliënt). Door in staat te zijn om te netwerken, zal je de cliënt en organisatie bij elkaar kunnen brengen en mogelijk de weg vrij te maken voor andere cliënten.

6.2.3 Waar hebben de cliënten met een laag taalniveau het meest behoefte aan?

In de resultaten kwam met name naar voren dat de cliënten de tempo van spreken erg belangrijk vinden. Hierbij vonden ze dat je als arbeidscoach rustig moesten praten en ze het moeilijk konden volgen als je snel praat, hierbij zou het voor jou als arbeidscoach geen probleem moeten vormen om te herhalen wat er niet begrepen werd door de cliënt. Ook vonden zij het belangrijk dat er simpele woorden gebruikt worden tijdens het communiceren en indien er moeilijke woorden gebruikt worden, deze uit te leggen. Ook vinden cliënten die ook Engels spreken het fijn als er op bepaalde punten overgeschakeld wordt naar het Engels, als er sprake van miscommunicatie is. Een tolk zou volgens de cliënten niet noodzakelijk zijn, maar op bepaalde moment ingeschakeld kunnen worden. Tevens varieerde de behoefte aan een tolk onder de cliënten.

Wat betreft de behoefte op het gebied van het traject, zouden zij verder willen geholpen bij hun taal, opleiding en/of werk gerelateerd aan wat zij graag willen en het liefst in een korte termijn. Dit door het vinden van een taalcoach door de arbeidscoach en samen te zoeken naar opleiding en/of werk die bij de cliënt past. De cliënten vonden het daarnaast belangrijk dat er naar het doel gewerkt werd en dat er minder werd gecoached op de gedachten of gevoelens. De NLP Coachmodel en GROW-model werden om deze reden als favoriet gezien door de cliënten.

6.3 Antwoord op de hoofdvraag: Welke factoren zijn nodig om cliënten met een laag taalniveau passend te kunnen begeleiden?

De factoren die nodig zijn om cliënten met een laag taalniveau zijn het beschikken over een zestal capaciteiten en het toepassen van het NLP Coachmodel onder bepaalde voorwaarden.

De capaciteiten waarover de arbeidscoaches dienen te beschikken zijn:

- Coachingsvaardigheden
- Communicatievaardigheden
- Leiderschap
- Flexibele instelling
- Zelfstandigheid
- Netwerken

Met name de coachings- en communicatievaardigheden zijn volgens de arbeidscoaches noodzakelijk om de begeleiding passend te laten verlopen. Deze zullen ook vanwege de ruime interpretatie – in tegenstelling tot de overige 4 capaciteiten – toegelicht worden door enkele subcapaciteiten:

- Coachingsvaardigheden
 - o Coachen
 - o Inlevingsvermogen
- Communicatievaardigheden
 - o Zorgvuldig communiceren
 - o Luisteren
 - o Observeren
 - o Doorvragen

Ook zorgvuldig communiceren is een breed begrip. Om zorgvuldig te communiceren dien je volgens de arbeidscoaches regelmatig te indiceren of een cliënt het heeft begrepen, veel vragen te stellen en duidelijk uit te leggen, ervoor zorgen dat er open communicatie is en de cliënt bij het proces te betrekken. Volgens cliënten communiceer je zorgvuldig als je simpele woorden gebruikt, langzaam praat, kunt herhalen en makkelijk kunt uitleggen.

Om zowel de gesprekken als het traject efficiënt te laten verlopen, zal het NLP Coachmodel door de arbeidscoaches als handvat gebruikt dienen te worden op enkele voorwaarden. Naar aanleiding van de interviews met de arbeidscoach kwam namelijk naar voren dat dit model het geschikt en meest passend was om cliënten met een laag taal niveau te kunnen begeleiden, vanwege de expliciete aandacht die geschonken wordt aan hindernissen van de cliënt door het gebruiken van dit model. Tevens wordt er in dit model gekeken naar de huidige situatie, hulpbronnen om te werken naar de gewenste situatie, oftewel het doel dat de cliënt voor ogen heeft. Ook de cliënten gaven aan de voorkeur te hebben voor het werken naar het doel met de arbeidscoaches. Als voorwaarden gaven de arbeidscoaches aan dat je dit model situationeel diende toe te passen, omdat de theorie niet altijd overeenkomt met hoe het in de praktijk loopt en het gevaar dat bij het toepassen van een model er sprake kan zijn van 'coaching om de coaching'. Het is wellicht belangrijk dat het doel van de plaatsing wordt bereikt, door de begeleiding die aan de cliënt is aangeboden.

6.4 Conclusie vergeleken met het conceptueel model

Het conceptueel model van dit onderzoek geeft overzichtelijk weer wat er is onderzocht. Gedurende dit onderzoek is hier gebruik van gemaakt en niet van afgeweken, omdat het model voor een duidelijke weergave zorgt. De topics capaciteiten en begeleidingsvormen die gebruikt zijn in het model, zijn in het onderzoek meegenomen en bevindingen over gedaan. Weliswaar is de topic 'ervaring met begeleiding' meegenomen in het interviewleiddraad, maar zou weinig toegevoegde waarde hebben aan het beantwoorden van de deelvraag. De topic is namelijk gebruikt als logische volgorde van het interviewleiddraad.

6.5 Overige belangrijke bevindingen

De arbeidscoaches vinden het coachen van cliënten met een laag taalniveau erg lastig, waardoor zij ervaren dat er weinig vooruitgang wordt geboekt in zowel de taal als het traject. Een reden hiervoor kan zijn dat doordat de cliënten geen Nederlandse taallessen meer volgen, weinig tot geen Nederlands meer praten. Een andere reden zou kunnen zijn dat de cliënten vanwege het analfabetisme relatief gezien minder snel de taal onder knie krijgen, wat tevens ook in de theoretische kader is benoemd door College voor Toetsen en Examens (z.d.) De communicatie tussen de arbeidscoaches en cliënten loopt hierdoor stroef, waardoor er veel tijd wordt gestoken in de communicatie, wat ten koste kan gaan van de duur en efficiëntie van het traject.

7. Discussie

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de beperkingen van dit onderzoek, wat de mogelijke zwakke plekken zijn en welke kritiekpunten er zijn.

Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van één onderzoeksmethode, namelijk kwalitatief onderzoek. Gezien de beperkte tijd en “aanbod” zijn er vier arbeidscoaches en vier cliënten geïnterviewd. In het vervolg zou er in het kader van de betrouwbaarheid van het onderzoek, minstens zes arbeidscoaches en zes cliënten geïnterviewd dienen te worden. Ook zijn er helaas geen arbeidscoaches en cliënten van SNV Breda en Eindhoven geïnterviewd wegens tijdsbeperking. Bovendien kwam tijdens het coderen naar voren dat de arbeidscoaches uiteenlopende meningen hadden op bepaalde gebieden, wat resulteerde in meerdere codeerschema's. Hier is geprobeerd om rekening mee te houden door gebruik te maken van categorieën.

Ook is er in de loop van het onderzoek een nieuwe werkmethode geïmplementeerd met betrekking tot de cliënten met een laag taalniveau. De cliënten die aangemeld worden bij arbeidsparticipatie worden namelijk uitgenodigd voor een intakegesprek. Aan de hand hiervan bepaalt de intaker, overigens een arbeidscoach, of de cliënt een voldoende taalniveau heeft om de workshops te kunnen volgen en begeleid te kunnen worden door de arbeidscoach. Indien het taalniveau hiervoor te laag is, wordt aan de cliënt geadviseerd om Nederlandse taallessen te volgen. De cliënt wordt in het bestand gehouden waarmee contact wordt opgenomen bij de eerstvolgende workshops (die in januari en september worden gegeven) om te toetsen of het taalniveau dan wel voldoende is. Met de opdrachtgever is tijdens het opzetten van dit onderzoek namelijk besproken dat het om een kleine populatie gaat, maar dat deze mogelijk in de toekomst zal groeien. Wegens de nieuwe werkmethode die geïmplementeerd is, zal deze populatie bij arbeidsparticipatie niet toenemen. Wel zullen de resultaten meegenomen worden om advies te geven over hoe de huidige cliënten met een laag taalniveau passend begeleid kunnen worden en voor een traject die mogelijk voor deze doelgroep wordt opgezet.

Door gebruik te maken van een interviewleidraad is het onderzoek in dit opzicht een valide en betrouwbaar onderzoek. Desalniettemin was de methode betrouwbaarder geweest als er een professionele tolk bij de interviews was ingezet. Zoals in de methodische verantwoording is aangegeven, waren er bij twee van de vier interviews met de cliënt ‘een tolk’ geregeld die eveneens vluchtelingen zijn die over een B1 niveau beschikken en begeleid worden/werden door arbeidscoaches van SNV. De derde cliënt heeft een zoon meegenomen als vertaler en bij de laatste cliënt is het interview zonder tolk afgenomen, omdat ze meerdere malen afwezig was toen er wel een tolk was geregeld. Doordat er geen sprake was van een professionele tolk, was de kans groot dat hetgeen wat vertaald werd, niet allesomvattend was. Vertaling zorgt namelijk voor interpretatie, wat dus mogelijk effect heeft op de resultaten. Ook kon er niet uitgebreid op de begeleidingsvormen worden ingegaan tijdens de interviews met de cliënten, waardoor de begeleidingsvormen globaal aan de cliënten zijn uitgelegd. Ook zijn bepaalde vragen aan de cliënten gesloten gesteld, nadat deze niet begrepen werden. Bovendien is de kans er dat de cliënt in verband met de cultuur geen eerlijke antwoorden durven te geven in het bijzijn van de tolk. Al met al zijn dit genoeg redenen om de volgende keer bij een soortgelijk onderzoek een professionele tolk in te zetten.

Daarnaast zijn de interviews met de cliënten niet letterlijk uitgewerkt, omdat er sprake was van gebrekkig Nederlands. Ook dit is een interpretatie en dus minder betrouwbaar. Er is voor deze manier gekozen, om het voor de lezer gemakkelijker te maken om de transcripten te kunnen begrijpen. Al met al hebben de interviews met de cliënten toch een toegevoegde waarde gehad voor dit onderzoek, omdat zij hun behoeften duidelijk konden verwoorden en dit meegenomen kon worden in het beantwoorden van de hoofdvraag. In het vervolg zou er een professionele tolk ingezet dienen te worden, om een betrouwbaarder en meer valide onderzoek te krijgen.

De interviewleidraad die uit de drie topics 'ervaring met begeleiding', 'capaciteiten van een arbeidscoach' en 'begeleidingsvormen' bestond komen niet in overeen met het conceptueel model. Zoals eerder is aangegeven in de methodische verantwoording, is hier voor gekozen zodat de interviews een logische verloop hebben en om te peilen of de arbeidscoaches tegen dezelfde problemen aanlopen, ondanks dat ze mogelijk verschillende begeleidingsaanpak hebben. Ook is er waargenomen dat de arbeidscoaches koppeling maakten naar hun ervaringen met de begeleiding om antwoord te geven op de vraag wat minimaal vereist is om cliënten met een laag taalniveau passend te begeleiden. Echter zou de topic geen directe antwoord geven op de hoofdvraag, waarvoor is gekozen om dit in het conceptueel model niet aan te passen.

Wat vooral naar voren kwam wat betreft het verband tussen het theoretisch kader en de resultaten, zijn de gelijkenissen tussen de aandachtspunten uit de theorie van Lansses et al.(2001) en de visie van de cliënten. Zowel in theorie als uit de interviews bleek namelijk dat het belangrijk is om langzamer te spreken, eenvoudig taal te gebruiken en de zin in andere woorden te herformuleren. Zoals in het methodische verantwoording is aangegeven, is er voor een manier is gekozen om de vragen van de capaciteiten (van een arbeidscoach) eerst open te stellen en hierna aan de arbeidscoaches uit een aantal mogelijkheden te kiezen. Naar aanleiding hiervan is er een vergelijking gemaakt met of dit met elkaar overeenkwam. Relatief gezien vielen de overeenkomst redelijk mee, maar kwamen de benoemde capaciteiten wél terug in de overige theorie die is geraadpleegd maar niet in de interviews zijn meegenomen. Engel (2009) gaf namelijk aan dat je onder andere hoog (zelf) bewustzijn moet hebben, helder en 'to the point' moet communiceren en objectief inlevingsvermogen dient te hebben. Deze werden benoemd tijdens de interviews en met name de laatste kwam herhaaldelijk aan bod.

Verder hoeven theorieën op grond van de opgedane inzichten niet te worden herzien, omdat de theorie redelijk overeenkomt met in wat er in de praktijk naar voren is gekomen. Wel zouden de doelgroepen meer betrokken dienen te worden bij onderzoeken. In dit onderzoek is er in het theoretisch kader met betrekking tot de capaciteiten gekeken naar algemene arbeidscoaches en bij efficiënte communicatie naar laaggeletterden op de werkvloer. Ook de begeleidingsvormen waren algemene begeleidingsvormen en hadden geen relatie met de doelgroep. Dit komt omdat er weinig informatie over de doelgroep met betrekking tot coaching geraadpleegd kon worden.

Dit onderzoek is niet van hele hoge innovatie waarde, omdat er in de praktijk geen opvallende bevindingen zijn gedaan. Wel zouden de resultaten meegenomen kunnen worden in het opzetten van een nieuw arbeidsparticipatietraject met betrekking tot cliënten met een laag taalniveau. Wat betreft de behoefte om efficiënt te kunnen communiceren, is er in ieder geval in dit onderzoek in kaart gebracht wat daarvoor nodig is. Ook zijn er in de interviews gevraagd naar de eisen die volgens de arbeidscoaches aan nieuwe arbeidscoaches gesteld dienen te worden voordat ze daadwerkelijk cliënten (ongeacht welk taalniveau) kunnen begeleiden. Wat opmerkelijk was is dat de arbeidscoaches unaniem eens waren over het feit dat HBO geen eis hoeft te zijn, terwijl hier in de vacature wel naar wordt gevraagd. De arbeidscoaches vonden namelijk ervaring in het bedrijfsleven en/of coachen relevanter, omdat het een bijdrage zou leveren aan plaatsen van cliënten. Hier zouden de werkbegeleiders van arbeidsparticipatie in het vervolg rekening mee kunnen houden (bij het aannemen van nieuwe arbeidscoaches).

Literatuurlijst

- Beroepsvereniging Jobcoaches Nederland (z.d.). *Beroepsbeeld*. Geraadpleegd op 13 december 2015, van <http://www.beroepsvereniging-jobcoaches.nl/beroepsbeeld.php>
- Begeleiden. (z.j.). In *Van Dale (15^{de} editie)*. Geraadpleegd op 27 december 2015, van <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=begeleiden&lang=nn#.VpKZJInlyJc>
- Besselsen, E. (2015). *Mogen migranten zonder inburgeringsdiploma in Nederland blijven?* Geraadpleegd op 3 december 2015, van <http://verblijfblog.nl/2015/02/11/mogen-migranten-zonder-inburgeringsdiploma-in-nederland-blijven/>
- Bijstandsuitkeringaanvragen (z.d.). *Over bijstandsuitkering*. Geraadpleegd op 24 december 2015, van <http://bijstandsuitkeringaanvragen.nl>
- Bloessenkool, L. (2014). *Beleidsnota Participatiewet 2015-2018: beleid en uitvoering Participatiewet*. Geraadpleegd op 6 december 2015, van <http://www.aalten.nl/document.php?m=1&fileid=92539&f=7cd927f0a13b96a27b9b6aac06443e43&attachment=1&a=1270>
- College voor Toetsen en Examens (z.d.). Interview met Francie Baard en Erna Lensink. *VluchtelingenWerk Nederland: We willen vluchtelingen een zo hoog mogelijk niveau laten halen*. Geraadpleegd op 17 december 2015, van https://www.hetcvte.nl/item/vluchtelingenwerk_nederland_we
- DUO (2015). *Inburgeren: hoe moet dat?* Geraadpleegd op 26 december 2015, van <https://www.inburgeren.nl/inburgeren-hoe-moet-dat.jsp>
- Engel, A. (2009). *Het Handboek voor Coaching, deel I. Coaching basics*. Haarlem, Nederland: Anduko BV
- Engel, A. (2009). *Het Handboek voor Coaching: Deel I. Coaching basics*. Haarlem, Anduko BV
- Ensie (2013). *Capaciteit*. Geraadpleegd op 11 december 2015, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/capaciteit>
- Frans, M. (2000). *Tussen Welzijn en Werk; een eigen plaats voor arbeidszorg*. Geraadpleegd op 10 december 2015, van https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiizK3-2JKAhVHZg8KHcP-C-MQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Farbeidszorg.be%2Fdocumenten%2Frapport%2520ana%2520definitief.doc&usg=AFQjCNGKFKAI5nRDEFG_MoXYtnbAceatYA
- Gemeente Tilburg (2015). *Participatiewet*. Geraadpleegd op 2 december 2015, van <http://www.tilburg.nl/inwoners/zorg-en-wmo/participatiewet/>
- Gemeente Veendendaal (2015). *Beleidsnotitie De Tegenprestatie*. Geraadpleegd op 23 december 2015, van <http://veenendaal.raadsinformatie.nl/document/1919962/2>
- Geringel, M. de. (z.d.). *De ambassadrice als begeleider van de taalcursus*. Geraadpleegd op 17 december 2015, van http://taalunieversum.org/onderwijs/nt2-beginnersdoelen/assets/Image/module_begeleider_intake_o.pdf
- Gingermood (z.d.). *Coaching: jezelf, maar dan beter*. Geraadpleegd op 6 december 2015, van <http://www.gingermood.nl/nl/Over-coaching/Definitie-van-Coaching>
- GOC (z.d.). *GROW model*. Geraadpleegd op 12 december 2015, van <http://www.goc.nl/HRDeveloper/leidinggeven-aan-talenten/GROW-model>
- GORTcoaching (2011). *Verschillende soorten Coaching in Den Haag*. Geraadpleegd op 9 december 2015, van <http://coach-den-haag.nl/coach-den-haag/verschillende-soorten-coaching.html>
- ICF Belgium (2011). *Le coaching a le vent en poupe*. Geraadpleegd op 8 januari 2015, van <http://www.coachfederation.be/fr/component/content/article/99-icfb-articles/icf-belgium-news/234-icf-belgium-le-coaching-a-le-vent-en-poupe>
- IND (2014, januari). *Hervestiging van vluchtelingen*. Gedownload op 2 december 2015, van <https://www.ind.nl/Documents/6078.pdf>

- IND (z.d). *Inburgeringsexamen humanitair niet-tijdelijk en onbepaalde tijd*. Geraadpleegd op 26 december 2015, van https://kdw.ind.nl/KnowledgeRoot.aspx?restart=true&restart=true&knowledge_id=MWOInburgeringsexamenHumanitairNiet_tijdelijkEnOnbepaaldeTijd&jse=1
- Kooiker, I. (2010). *Oriëntatie op sociaalpedagogische hulpverlening* (2e ed.). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Lanssens, A., Speybrouck, S., & Vanherf, A. (2001). *Nederlanders op de werkvloer: Een handleiding voor organisatoren en lesgevers Nederlands op de Werkvloer*. Geraadpleegd op 27 december, van <https://books.google.nl/books?id=-Juhngz04xQC&pg=PA153&dq>
- Middelkamp, J. & Oterdoom, S. (2014). *De visies van organisaties op de overgang van onderwijs naar werk voor vluchtelingen- en migrantenjongeren in de gemeente Raalte*. Utrecht: Universiteit Utrecht. Geraadpleegd op 26 december 2015, van <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/298145>
- Nederlandse Orde van Beroepscoaches (z.d.). *RET in coaching*. Geraadpleegd op 13 december, van http://www.nobco.nl/kenniscentrum/artikelen/roderik_bender
- Nederlandse Vereniging voor Support (z.d). *De 7 Competenties van de jobcoach NVS/EUSE*. Gedownload op 13 december 2015, van <http://www.nvsupport.nl/documents/7%20competenties%20jobcoach%20NVS%20EUSE.pdf>
- NIOW. (z.d.). Overzicht taalniveaus. Geraadpleegd op 28 december 2015, van <http://www.niow.nl/taaltrainingen/europese-taalniveaus/overzicht-taalniveaus>
- NLPMenu (z.d.). *NLP Coachmodel*. Geraadpleegd op 13 december 2015, van <http://nlpmenu.nl/nlp-coachmodel/>
- Overheid (2011). *Beleidsregels 'Ontheffing van de inburgeringsplicht op grond van de Wet inburgering'*. Geraadpleegd op 3 december 2015, van http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Werkendam/111334/111334_1.html
- Reijden, L. van der (2015, 7 november). 'Bekijk de vluchtelingenstroom op deze indrukwekkende kaart'. NRC. Geraadpleegd van <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/11/07/bekijk-de-vluchtelingenstroom-op-deze-indrukwekkende-kaart>
- Right Marktonderzoek (z.d.). *Kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 1 december 2015, van <http://www.rightmarktonderzoek.nl/methoden-onderzoek/kwalitatief-onderzoek>
- Rosinski, P. (2013). *Intercultureel coachen*. Amsterdam: Pearson.
- Schouten, F. (z.d.). *Co-active coachen*. Geraadpleegd op 12 december 2015, van <https://frankschouten.wordpress.com/co-active-coachen/>
- Schulink (2015) *Algemene bijstand in het kort*. Geraadpleegd op 24 december 2015, van <http://www.antwoordopbijstand.nl/inhoud/index/pid/967>
- Taale, F. (z.d.). *Vluchteling in Nederland: wat nu?* [Illustratie]. Geraadpleegd op 12 december 2015, van <http://www.vaneijkcreaties.nl/project/infographic-eo-visie-vluchteling-nederland-wat-nu/>
- Tijken, H. (2008). *Aan het werk!*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- UNHCR (1967). *Convention and protocol relating tot status of refugees*. Geraadpleegd op 13 december 2015, van <http://www.unhcr.org/3b66c2aa10.html>
- UNHCR (2015). *Een miljoen vluchtelingen en migranten vluchten naar Europa in 2015*. Geraadpleegd op 25 december 2015, van <http://www.unhcr.nl/unhcr-in-nederland/nieuws/artikel/e9cc5e28ac6ca5a8450b9abd112e1754/een-miljoen-vluchtelingen-en-migrate.html>
- UNHCR (2015). *Zeven redenen waarom Syriërs en Irakezen vluchten naar Europa*. Geraadpleegd op 25 december 2015, van <http://www.unhcr.nl/home/artikel/4292e7c95a8953da0d89071677bfe512/zeven-redenen-waarom-syriërs-en-ira.html>
- Van der Pol, I. G. M. (2012). *Coachen als professie*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers
- Veenendaal, L., van. (2012). *Jobcoaches gelijk aan loopbaancoaches?* Geraadpleegd op 9 december 2015, van <http://ontwerpjeleven.nl/jobcoaches-gelijk-aan-loopbaancoaches/>

- VluchtelingenWerk Nederland (2015, 23 november). *Vluchtelingen en werk*. Gedownload op 5 december 2015, van http://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/public/u895/vluchtelingen_in_dienst_nemen_23112015.pdf
- VluchtelingenWerk Nederland (z.d.). *Huisvesting van vluchtelingen*. Geraadpleegd op 23 december 2015, van <http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/procedures-wetten-beleid/huisvesting>
- VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *Over Stichting Nieuwkomers en VluchtelingenWerk Brabant Centraal*. Geraadpleegd op 27 november 2015, van <http://www.vluchtelingenwerk.nl/brabantcentraal/doe-met-ons-mee/over-stichting-nieuwkomers-en-vluchtelingenwerk-brabant-centraal>
- VluchtelingenWerk Nederland (z.d.). *Standpunt: arbeidsverplichting in de bijstand*. Geraadpleegd op 5 december 2015, van <http://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/standpunten/standpunt-arbeidsverplichting-de-bijstand>
- VluchtelingenWerk Nederland (z.d.). *Wanneer ben je een vluchteling?* Geraadpleegd op 12 december 2015, van <http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/wie-vluchteling>
- Warmerdam, J. & Tillaart, van den H. (2002). *Arbeidspotentieel en arbeidsmarktloopbanen van vluchtelingen en asielgerechtigden: Een verkennend onderzoek naar ervaringen van nieuwkomers op de Nederlandse arbeidsmarkt*. Nijmegen: Universiteit Utrecht. Geraadpleegd op 26 december van <http://its.ruhosting.nl/publicaties/pdf/r1315.pdf>
- WerkSaam (z.d.). *Arbeidscoach*. Geraadpleegd op 27 december 2015, van https://www.werksaamwf.nl/ik_zoek_werk/Hulp_bij_het_zoeken_van_werk/Arbeidscoach
- Whitmore, J. (2010). *Succesvol coaching* (10e ed.). Amsterdam: Uitgeverij Nelissen.

Bijlage 1: Overzicht asielprocedure



Bijlage 2: Zeven kerncompetenties van arbeidscoach

De zeven kerncompetenties	Vanuit zichzelf	Richting cliënt	Richting omgeving
Heeft een hoog (zelf)bewustzijn	• Present • Zelfreflectief • Autonoom	• Aandachtig • Onbevangen • Onbevooroordeeld	• Realistisch • Objectief • Holistisch
Is in staat snel een vertrouwensrelatie op te bouwen	• Sympathiek • Toegankelijk • Sensibel	• Accepterend • Vertrouwelijk • Hartelijk	• Open • Geïnteresseerd • Attent
Communiqueert helder en 'to the point'	• Luisterend • Bedachtzaam • Helder	• Reflecterend • To the point • Simultaan	• Distinctief • Participerend • Constructief
Heeft een objectief inlevingsvermogen	• Authentiek • Evenwichtig • Harmonisch	• Empathisch • Warm • Betrokken	• Gevoel voor humor • Relativerend • Nuchter
Hanteert hoge normen en waarden	• Integer • Eerlijk • Oprecht	• Respectvol • Gelijkwaardig • Voorbeeldig	• Betrouwbaar • Beschaafd • Aanspreekbaar op ~
Is gedisciplineerd en proactief	• Consistent • Congruent • Gedisciplineerd	• Doelmatig • Doorzettend • Directief (sturend)	• Verantwoordelijk • Doortastend • Anticiperend
Is een inspirerend rolmodel	• Bezield • Spiritueel • Creatief	• Rolmodel • Toegewijd • Stimulerend	• Visionair • Positief • Origineel

Noot. Herdrukt van "Het Handboek voor Coaching" Dl. 1 Coaching basics. Door Engel, A., 2009 p. 4, Haarlem, Nederland: Anduko BV.

Bijlage 3: Overzicht taalniveaus

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Gesprekken voeren	
A1	Begrijpt vertrouwde uitdrukkingen en eenvoudige zinnen als er heel langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen in standaardteksten als mededelingen, posters, catalogi.	Kan zich uitdrukken in losse woorden en in korte, eenvoudige zinnen over concrete zaken uit de eigen leef- of werkomgeving.	Kan deelnemen aan eenvoudige gesprekken in situaties die veel voorkomen in het dagelijks leven en op de werkplek.	Kan losse woorden zoals personalia in formulieren invullen en een korte tekst schrijven zoals vakantiegroeten op een ansichtkaart.
A2	Begrijpt de belangrijkste punten van korte en eenvoudige boodschappen en aankondigingen als er langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan korte en eenvoudige teksten lezen over concrete onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving.	Kan in eenvoudige bewoordingen een beschrijving geven van mensen, leef- en werkomstandigheden, dagelijkse routines enzovoort.	Kan korte gesprekken voeren in standaard-situaties. Kan vragen stellen en beantwoorden en ideeën en informatie uitwisselen over vertrouwde onderwerpen in voorspelbare, alledaagse situaties.	Kan korte, informele brieven schrijven en boodschappen noteren in telegramstijl.
B1	Begrijpt feitelijke informatie over veel voorkomende onderwerpen uit dagelijks leven en werk.	Kan feitelijke teksten over onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving lezen met een redelijke mate van begrip.	Kan een eenvoudige uiteenzetting geven over vertrouwde onderwerpen uit de eigen leef- en werkomgeving.	Kan met redelijk gemak deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit het dagelijkse leven, gericht op het onderhouden van sociaal contact en het regelen van zaken.	Kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over vertrouwde onderwerpen in het dagelijkse leven, op werk of opleiding.
B2	Begrijpt meer complexe informatie over onderwerpen uit het dagelijks leven en de wereld	Begrijpt een breed scala aan teksten op het eigen vak- of interessegebied. Begrijpt teksten over specialistische	Kan een duidelijk, gedetailleerd betoog houden over een breed scala van onderwerpen uit het eigen	Kan op een effectieve wijze deelnemen aan (semi-)formele en informele gesprekken over onderwerpen van praktische,	Kan duidelijke, gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala van onderwerpen in

	van opleiding en beroep in voldoende mate om de draad van het betoog te volgen.	onderwerpen als hij voldoende kennis heeft van het desbetreffende onderwerp.	interesse- of werkgebied.	sociale en beroepsmatige aard. Kan in een discussie een mening geven en die met argumenten onderbouwen.	het dagelijks leven, in het beroepsleven en in opleidingen.
C1	Kan uitgebreide betogen over abstracte en complexe onderwerpen volgen, ook buiten het eigen interesse- of vakgebied. Begrijpt veel idioom en spreektaaluitdrukkingen.	Kan tot in detail lange, complexe teksten begrijpen, waaronder specialistische artikelen en lange technische instructies op het eigen vakterrein of bedoeld voor de ge-interesseerde leek, mits moeilijke passages herlezen kunnen worden.	Kan gedetailleerde en precieze beschrijvingen geven van en formele presentaties houden over complexe onderwerpen.	Kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken. Kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en voor professionele doeleinden.	Kan duidelijke, goed-gestructureerde teksten over complexe onderwerpen in werk, opleiding en privé-leven adequaat en accuraat schrijven.

Noot. Herdrukt van 'Overzicht taalniveaus', door NIOW (z.d.). Geraadpleegd van <http://www.niow.nl/taaltrainingen/europese-taalniveaus/overzicht-taalniveaus>

Bijlage 4: Interview leidraad

Arbeidscoach

Doel: Het doel is om factoren in kaart te brengen die nodig zijn om de begeleiding voor cliënten met een taalniveau onder B passend te laten verlopen. Wat moet jij als arbeidscoach kunnen om de cliënt te begeleiden en welke handvatten heb je nodig om het gesprek aan te gaan, oftewel, wat moet je daadwerkelijk doen om het gesprek passend te laten verlopen.

Inleiding

1. Hoe ben je in aanmerking gekomen met SNV?
2. Wat was de reden om als arbeidscoach werkzaam te zijn binnen SNV?
3. Hoe ben je ingewerkt?
4. Wat vond je hiervan? Wat ging goed en wat kon beter?

Begeleiding

5. Hoeveel cliënten heb je begeleidt en hoeveel met een taalniveau onder het B?
6. Welke verschil(len) merkte je tussen deze cliënten tijdens de begeleiding?
7. Kun je je nog het eerste gesprek met de cliënt met het laag taalniveau herinneren?
8. Hoe verliep dat? Waar liep je tegenaan en hoe denk je dat dit kwam?
9. Wat heb je gedaan toen de begeleiding stroef liep?
10. Is 'het probleem' toen verholpen?
11. Wat ging er anders en hoe kwam dat?
12. Welke eisen dienen er vanuit jouw visie gesteld te worden voor de arbeidscoach o.g.v.
 - a. Achtergrond
 - b. Opleidingsniveau
 - c. Ervaring

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

13. Capaciteiten zijn goede kwaliteiten van een persoon. Je kan een onderscheid maken tussen **twee soorten capaciteiten**. Namelijk aangeboren capaciteiten en leerbare capaciteiten.
 - a. Over welke capaciteiten vind jij dat je beschikt, wat een arbeidscoach volgens jou dient te hebben?
 - b. Waarom denk je dat het belangrijk is om deze capaciteiten te hebben als arbeidscoach?
 - c. Zijn er nog andere capaciteiten waarover een arbeidscoach zou moeten beschikken?
14. Kun je je nog herinneren welke capaciteiten er werden verwacht vanuit SNV, die in de vacature stonden?
15. In de vacature waren dit:
 - Plannen en organiseren
 - Samenwerken
 - Coachen
 - **Zorgvuldig communiceren**
 - Netwerken
 - a. Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?
 - b. Hoe communiceer jij zorgvuldig?

16. Vanuit de theorie zijn dit

- De cliënt kunnen begeleiden en toe te leiden naar passend werk
 - Luisteren
 - Contracteren
 - Observeren
 - Effectief feedback geven
 - Weestanden herkennen
 - Communicatievaardigheden
 - Kunnen reflecteren
 - Methodisch te werk kunnen gaan
 - Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen
 - Na kunnen denken over de ontwikkeling van eigen beroepsopvattingen en de bekwaamheden
- a. *Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?*

Begeleidingsvormen (doen)

17. Gebruik jij een bepaald coachingsmodel tijdens het begeleiden van je cliënt? Zo ja, welke is dat en wat zijn je ervaringen ermee?

18. Uit de theorie zijn er een aantal coachingsmodellen, waaronder:

- a. Het GROW-model
 - i. Zegt dit model je iets?
 - ii. Het GROW-model is een vragenserie in vier eenvoudige stappen. Grow helpt om op een gestructureerde en efficiënte manier met coaching aan de slag te gaan.
 - iii. Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?
- b. Het NLP Coachmodel
 - i. Zegt dit model je iets?
 - ii. Het NLP Coachmodel is een model dat mensen helpt een doel te bereiken dat ze voor ogen hebben. *Wat zijn de belemmeringen*
 - iii. Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?
- c. Het Co-Actief Coaching Model
 - i. Zegt dit model je iets?
 - ii. De term co-actief verwijst naar het feit dat coach en cliënt actief met elkaar samenwerken. Er wordt gecoached op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat dan dat er een vast plan wordt afgewerkt. *Geen vast plan*
 - iii. Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?
- d. Het RET-model
 - i. Zegt dit model je iets?
 - ii. Bij het RET-model leert de cliënt een concreet stappenplan dat hem helpt om nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren. Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve gedachten).
 - iii. Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?

19. Welke vind je het meest passend bij de doelgroep? En waarom?

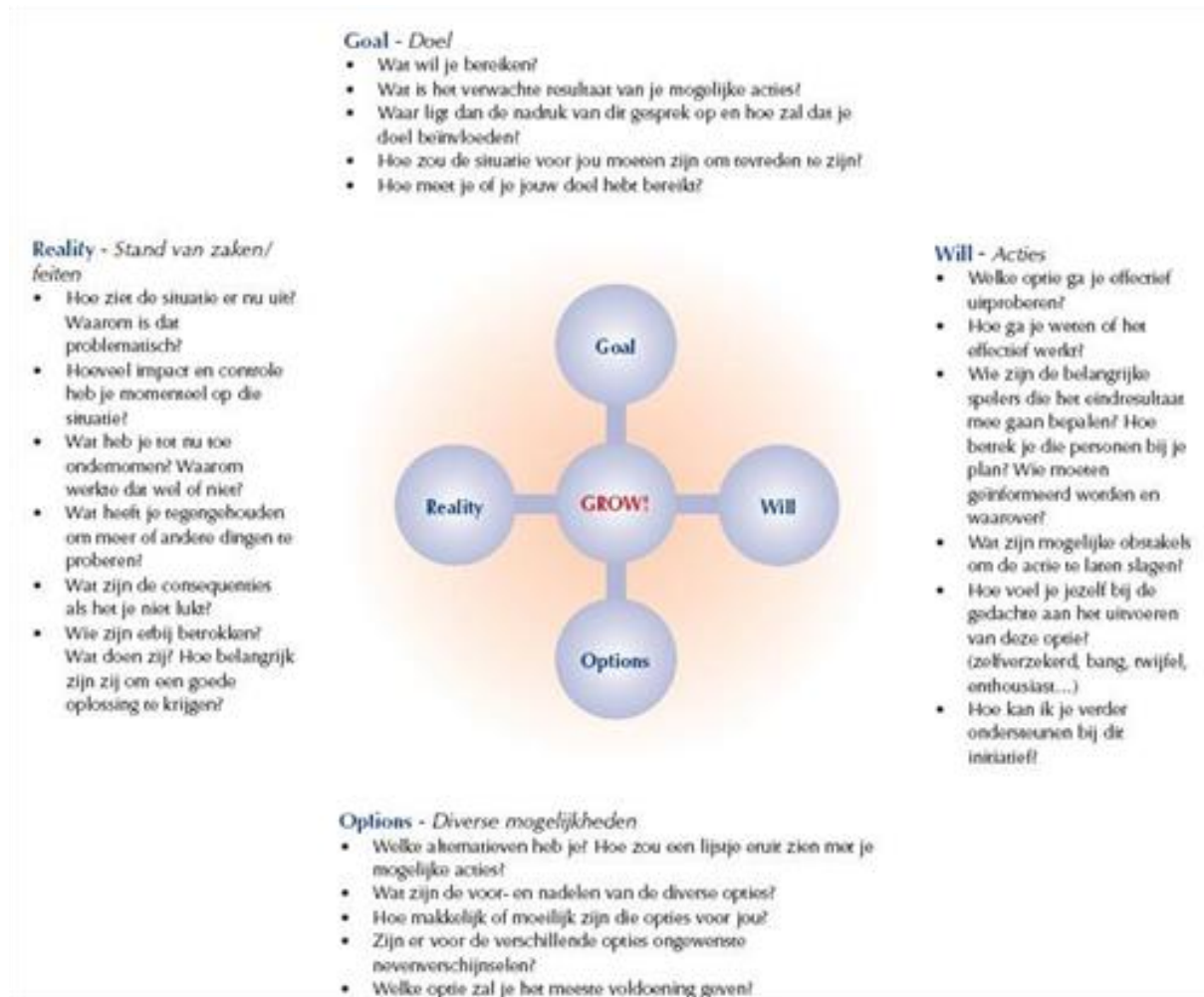
20. Zou je nog behoefte hebben aan andere handvaten?

Afsluiting

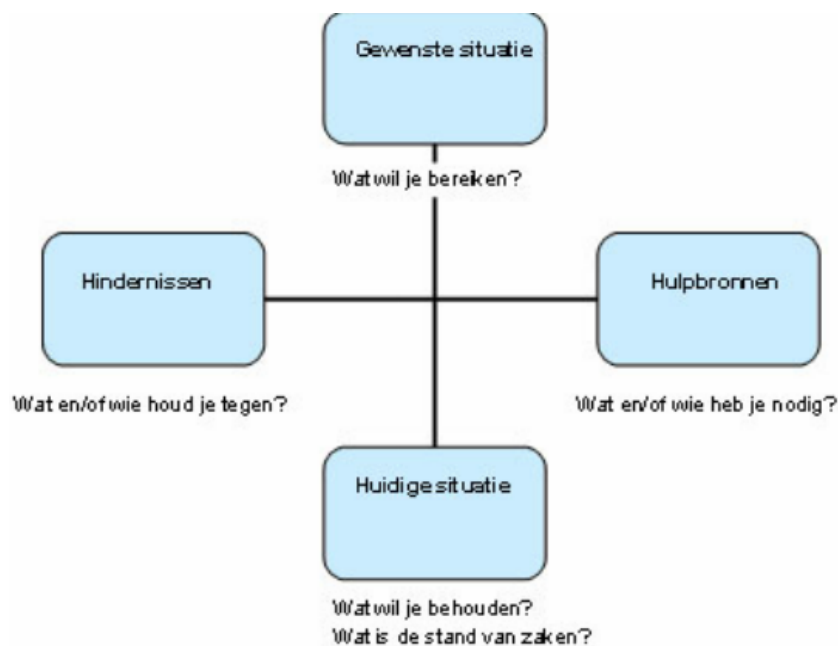
21. Zijn er nog andere zaken die onmisbaar zijn voor het begeleiden van een cliënt met een laag taalniveau?

Bijlage interview (ter verduidelijk; coachingsmodellen)

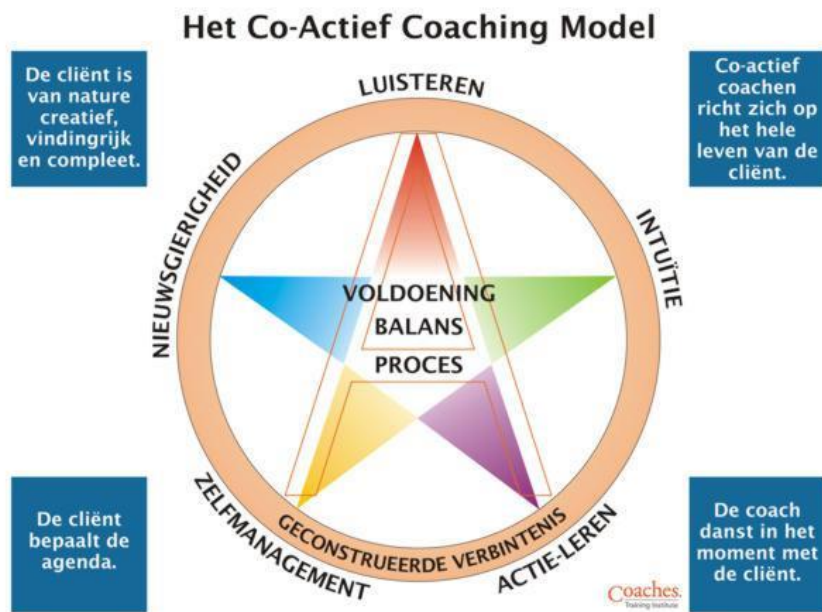
Het Grow-model



Het NLP Coachmodel

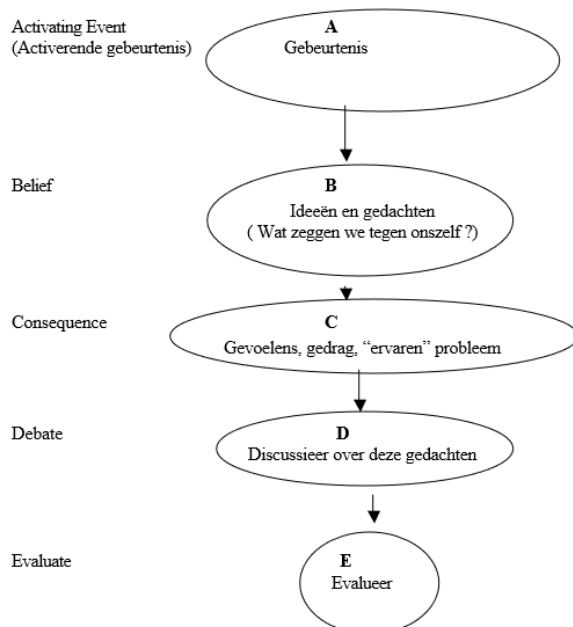


Het Co-Actief Coaching Model



Het RET-model

De RET in schema: het A-B-C-D-E schema



Interviewvragen cliënt

Doel: het doel is om te kijken wat nodig is om cliënten met een laag taalniveau te kunnen helpen naar een baan, waar ook jij tevreden mee bent.

Inleiding

1. Hoe lang ben je in Nederland?
2. Heb je je inburgeringsexamen behaald? Op welk taalniveau zit je nu?
3. Hoe lang wordt je begeleid door je arbeidscoach?

Begeleiding

4. Hoe vind je dat de begeleiding verloopt?
5. Heb je weleens meegemaakt dat je niet begreep wat de arbeidscoach bedoelde?
 - a. Wat vind je moeilijk om aan te geven? (bijv. vragen of de arbeidscoach wat langzamer kan praten)
6. Merk je aan je begeleider dat het steeds makkelijker wordt om met elkaar te communiceren? Hoe komt dit?
7. Met welke zaken/dingen moet er rekening worden gehouden, voordat er een arbeidscoach wordt aangenomen?
 - a. Achtergrond
 - b. Opleidingsniveau
 - c. Ervaring

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

8. Waar is jouw arbeidscoach sterk in?
9. Wat kan hij verbeteren?
10. Wat moet een arbeidscoach kunnen om jou te kunnen begeleiden?

Begeleidingsvormen (doen)

11. Merk jij aan de arbeidscoach dat hij een bepaalde manier van werken heeft?
12. Hoe ervaar je dit?
13. Vind jij het belangrijk als er wordt gefocust op:
 - a. Het doel? (GROW-model)
 - i. Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen
 - b. Geen vast plan? (Co-Actief Coachingsmodel)
 - i. Het gaat vooral om je gevoelens, om deze te verwoorden en je hierbij te helpen om je doel helder te krijgen en te realiseren.
 - c. Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP Coachmodel)
 - i. Wat je huidige situatie is, wat je wilt bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en of wie je nodig hebt?
 - d. Je gedachten veranderen? (RET-model)
 - i. Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve gedachten)

Afsluiting

14. Wanneer heeft je arbeidscoach verder geholpen?
15. Wat wil je aan het eind van dit traject hebben bereikt?

Bijlage 5: Transcriptie arbeidscoach 1

Interviewer: Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Het doel van dit interview is om factoren in kaart te brengen die nodig zijn om de begeleiding voor cliënten met een taalniveau onder B passend te laten verlopen. Wat moet jij als arbeidscoach kunnen om de cliënt te begeleiden en welke handvatten heb je nodig om het gesprek aan te gaan, oftewel, wat moet je daadwerkelijk doen om het gesprek passend te laten verlopen.

Inleiding

1. Interviewer: Hoe ben je in aanmerking gekomen met SNV?

Geïnterviewde: Ik ben hier terecht gekomen via de Fontys website. Ik heb Vluchtelingenwerk niet zelf benaderd, maar ik ben hier terecht gekomen doordat ik op de website ben gaan kijken en ik zag dat er een vacature openstond voor re-integratiewerk. Ik had hier wel interesse in en het leek me leuk om te doen.

2. Interviewer: Wat was de reden om als arbeidscoach werkzaam te zijn binnen SNV?

Geïnterviewde: Mij leek het heel leuk om mensen te helpen werk of studie te vinden. Vanuit mijn interesse dacht ik eerst loopbaancoach te gaan doen, maar re-integratie delen diezelfde eigenschappen eigenlijk. Dat je iemand hebt die hulp nodig heeft in het maken van zijn/haar keuzes, die hierin begeleid moet worden en voor wie alles niet even duidelijk zal zijn. Het leek me heel leuk om hierbij te helpen.

a. Interviewer: Ben je er nog tevreden mee?

Geïnterviewde: Ja, heel erg, ik vind het nog steeds hartstikke leuk.

3. Interviewer: Hoe ben je ingewerkt?

Geïnterviewde: Ik ben in september dit jaar (2015) begonnen. We zijn één week ingewerkt door veel te lezen. Dat hield dus in dat we hele dagen lezen wat Vluchtelingenwerk als geheel doet, waar AZC's zich mee bezig houden, hoe ons werk eruit zou zien en hoe onze documenten – waar we mee zouden werken – eruit zouden zien. Aan het einde van deze week of het begin van de tweede week zijn we begonnen met het plannen van afspraken. Dat hoort ook bij het inwerken, dat je namelijk voor het eerst een gesprek voert met een cliënt. Ook de voorbereiding hieraan vooraf. Er is ook een cursus vanuit Vluchtelingenwerk, maar deze was voor ons wat later, omdat Vluchtelingenwerk heel veel vrijwilligers en stagiaires had. Deze werden dus allemaal in een grote groep bij elkaar gebracht, waardoor de cursus wat later viel dan normaal – als het goed is week vier pas.

4. Interviewer: Wat vond je hiervan? Wat ging goed?

Geïnterviewde: Ik vond het heel goed dat we vrij werden gelaten in hoe we het inwerken indeelden. Je kreeg wel aangewezen wat je moest lezen en beheersen, maar in hoeverre je dit doet en wat je wanneer doet daar had je zelf controle over. Ik denk dat dit wel heel sterk is, omdat je mensen overhoudt die wat initiatief nemen – wat belangrijk is als arbeidscoach – en omdat je dan geneigd bent om iets meer de diepgang in te gaan. Hierbij geldt het ook dat hoe meer je weet, des te meer je op de hoogte bent hoeveel je niet weet. Als je kennis opdoet roept dat ook meer vragen op. Ik denk dat dit wel het grote voordeel was van deze inwerkmethode, dus dat ik dan eigenlijk leerde dat je altijd met een intake begint en dat ik me dan afvroeg hoe zo'n intake eruit ziet, hoe lang zo'n intake duurt en waarom we dat doen.

a. Interviewer: En wat kon er beter?

Geïnterviewde: Wat ik wel graag had gezien is dat de cursus die gegeven was eerder was, aangezien hier ook belangrijk informatie werd gegeven. Ik miste wel een beetje niet zo zeer structuur in het inwerken zelf, maar meer in hoe je een cliënt later moest gaan begeleiden. Er werd wel duidelijk uitgelegd hoe de intake werkt en hoe je moet beginnen, maar daarna word je eigenlijk heel vrij gelaten in de begeleiding van cliënten.

- b. Interviewer: Dus je miste eigenlijk hoe je de begeleiding aan moet pakken?**
Geïnterviewde: Ja, precies. Hoe de stappen ondernomen worden. We hebben het wel gehad over de participatieladder en de verschillende routes die je kunt nemen.
- c. Dus als ik het goed begrijp werd er niet zozeer een handvat aangeboden?**
Geïnterviewde: Nee, niet echt nee. In zekere zin is dit ook wel goed, want elke cliënt is uniek en dat zorgt er wel voor dat je je goed kunt aanpassen. Maar ik had graag meer richtlijnen gezien.

Ervaring met begeleiding

- 5. Interviewer: Hoeveel cliënten heb je begeleidt en hoeveel met een taalniveau onder B?**
Geïnterviewde: Ik begeleid in totaal 3 cliënten, waarvan 2 cliënten A2 niveau hebben op papier. Maar uit praktijk blijkt wel dat hun taalniveau ...dat dat A2 niveau zegt niet heel veel, vaak is dat wel lager dan wat daaruit blijkt. Maar dit durf ik niet met zekerheid te zeggen, want de communicatie met de cliënten loopt soms zo moeizaam, soms zeggen ze dat ze A2 hebben en andere keren zeggen ze dat ze A1 hebben.
- 1. Interviewer: Maar welk taalniveau hebben ze gevoelsmatig?**
Geïnterviewde: Gevoelsmatig hebben deze 2 cliënten A1 of lager. De andere cliënt is nu bezig met zijn staatsexamen B1 en heeft al twee van de vier onderdelen gehaald, de twee moeilijkste onderdelen naar zijn mening. Met die cliënt kan ik heel goed gesprekken voeren. Die heeft al na dat staatsexamen B1 en dat heeft hij dik, hier twijfel ik niet aan.
- 6. Interviewer: Welke verschil(len) merkte je tussen deze cliënten tijdens de begeleiding, tussen de cliënt die als laatst is genoemd en cliënten met een laag taalniveau?**
Geïnterviewde: Hoe duidelijk dingen doorkomen, de cliënt die een goede taalbeheersing heeft zal veel duidelijker begrijpen en kan hier ook veel meer in meedenken. Ook de snelheid waarmee je begeleidt, die hieruit voorkomt, is beter. Bij de cliënten met een goed taalniveau kan ik gewoon zeggen wat mijn gedachten zijn of wat er moet gebeuren en dan kan ik aan hem vragen stellen om mee te denken. Hij kan hier dan eigenlijk meteen een antwoord op formuleren. Terwijl ik bij de andere cliënten het vaker moet vragen en dan is het nog steeds niet duidelijk, dan kom je op een heel ander onderwerp uit en dat is veel moeilijker.
- 7. Interviewer: Kun je je nog het eerste gesprek met de cliënt met het laag taalniveau herinneren?**
Geïnterviewde: Ik moet zeggen dat ik van de cliënt, die de taal het best beheerst, van hem onthoud ik het eerste gesprek ook het meest, dat komt omdat zijn traject is zo veel sneller verlopen dan bij de andere cliënten. Want bij de andere cliënten ben ik eigenlijk ook deels taalcoach aan het spelen en dat maakt wel een groot verschil natuurlijk. Van de ene cliënt kan ik het me nog wel herinneren. Ik had al wat meer intakegesprekken gehad voordat ik het ontmoetingsgesprek had met die cliënt, waardoor ik wist dat ik niet zozeer het document hoefde te volgen maar gewoon kennis moest maken. Het kennismaken verliep goed, hij is ook een heel sociale jongen, maar het echt goed verzamelen van informatie verliep erg moeilijk.
- 1. Interviewer: In de zin van?**
Geïnterviewde: Een heel typisch voorbeeldje is dat deze cliënt Barawe spreekt en dat is een dialect uit zijn stadje in Somalië, en dat stadje heet ook Barawe. Omdat hij de taal niet goed beheerst, duurde het heel lang voordat ik erachter was gekomen dat Barawe ook een dialect is. Hij kan nog wel een beetje met mensen, die niet uit die stad komen, praten. Ik dacht ook heel lang dat hij mij misschien fout had begrepen, toen ik voor zijn CV vroeg welke talen hij spreekt. Dus dat is een heel typisch voorbeeld, hoe ik een gesprek aanging met die cliënt en hoe ik dan uiteindelijk wel een klein beetje informatie kreeg, maar ik zelfs van die informatie niet helemaal zeker van was dat het helemaal klopte. Dus dan vroeg ik het nog een keer na.
- b. Interviewer: Dus het lag vooral aan dat lage taalniveau?**

Geïnterviewde: Ja, absoluut. Je moet niet alleen meer tijd stoppen in de communicatie, het is ook veel moeilijker om er zeker van te zijn dat je het goed hebt gezegd. Stel dat ik bijvoorbeeld bepaalde belangrijke informatie wil benadrukken bij een cliënt die de taal goed beheerst dan koppelt hij het nog een keer in zijn woorden aan mij terug. Dan weet ik dat het aangekomen is en dat hij het heeft begrepen. Terwijl een cliënt die de taal niet goed beheerst dit nooit zal doen, dan weet ik ook niet zeker of het goed is aangekomen. Als ik dan vraag of ze mij kunnen vertellen wat ik aan hen heb gevraagd dan zullen ze dat niet doen.

8. Interviewer: Wat heb je gedaan toen de begeleiding stroef liep?

Geïnterviewde: De ene cliënt met een laag taalniveau praatte heel veel, als iemand de taal niet goed spreekt draagt dat niet bij aan het goed begrijpen. Dus heb ik toen bij de 2^{de} of 3^{de} sessie verteld dat hij wat rustiger en wat duidelijker moest proberen te praten en bij belangrijke punten waar we vastliepen nodigde ik hem ook uit om Engels te spreken. Hoewel hij hier geen fan van was, want hij wil wel heel graag aan zijn Nederlands werken, deed hij dit toen wel. Dit hielp toen enorm.

9. Interviewer: Welke eisen dienen er vanuit jouw visie gesteld te worden voor de arbeidscoach op het gebied van:

a. Achtergrond (bijvoorbeeld het beheersen van Engelse en/of Arabische taal)

Geïnterviewde: Ik denk niet dat het beheersen van bijvoorbeeld Arabisch of Engels een vereiste is, maar het zijn natuurlijk wel pre's. Je werkt met een heel diverse groep mensen met verschillende talen, dus des te meer talen je spreekt zal dit je wel helpen, als jij iemand dan beter kunt begrijpen. Het is niet de bedoeling dat je met cliënten in hun moedertaal praat, het is de bedoeling dat je met hen echt in het Nederlands praat. Maar je moet je tegelijkertijd voor bepaalde punten wel overschakelen, als ze de taal gewoon niet voldoende beheersen. Dus ik denk dat dat een absolute pre is. Ik denk ook dat het wel een eis is dat je het geduld hebt om goed naar iemand te luisteren, ook als iets niet meteen duidelijk bij jou wordt. Want om even te vergelijken; bij die cliënt die de taal goed beheerst, daarin behandel ik evenveel in een kwartier als bij die andere cliënten in een uur. Met die andere cliënten zit ik ook altijd een vol uur, omdat het zo lang duurt voordat mijn boodschap overkomt. Terwijl bij de cliënt die de taal goed beheerst, die snapt dat en die stelt ook een vraag erover omdat voor hem een dingetje niet duidelijk is. Daar zitten dus ook hele grote verschillen.

b. Opleidingsniveau

Geïnterviewde: Op het moment hebben we arbeidscoaches die stagiaires zijn van het HBO, ik denk niet dat het een absolute eis is dat je per se HBO'ers moet hebben, maar ik denk wel dat het in zekere fronten helpt. Elke cliënt is anders, waardoor je wel wat dingen kunt structureren qua begeleiding, maar je moet ook heel veel dingen improviseren. Het voordeel wat HBO'ers daarbij hebben is dat zij heel veel modellen aangereikt hebben gekregen waar niet vast over staat waar en wanneer je die moet gebruiken, maar waar ze wel beschikking over hebben. Dat biedt je wel een enorm voordeel bij het begeleiden, waardoor je weet dat je bijvoorbeeld gebruik kunt maken van een intelligentietest of een psychologische analyse.

c. Ervaring

Interviewer: Je had het net ook over stagiaires. Wat voor ervaring moeten vrijwilligers hebben in het coachen en moeten zij daadwerkelijk wel ervaring hebben om hier te komen coachen?

Geïnterviewde: Dat is een hele goede vraag, die heel moeilijk te beantwoorden is, omdat je je dan ook moet afvragen hoe kieskeurig je mag zijn qua vrijwilligers. Ik denk dat de meeste vrijwilligers wel in staat zullen zijn, maar het zal altijd uit een intake moeten blijken of iemand daar sterk genoeg in is. Ik denk dat je bij vrijwilligers niet echt een opleidingseis aan kunt stellen, ik denk wel dat op z'n minst MBO hebben

wel een pre is. Dat komt niet per se omdat de kennis zo super belangrijk is, maar vooral meer omdat ze dan zelf iets meer weten van het opleidingsstelsel en hoe solliciteren in zijn werking gaat. Iemand die alleen middelbaar onderwijs heeft gehad die weet daar ook wat dingen over, maar die heeft dat gebied wat minder verkend en die zal hierin ook minder kunnen helpen. Dat is ook bij het inwerken, het is heel begrijpelijk dat dat niet gebeurt, wij worden niet ingeleerd in hoe het middelbaarschoolstelsel in elkaar zit of hoe studeren werkt. Er wordt ervan uitgegaan dat je dit wel weet en daarom is dat wel qua kennis is dat wel een vereiste. Je mag als arbeidscoach wel bepaalde dingen opzoeken, maar ook wel in bepaalde mate, je moet ook wel iets kunnen neerleggen bij die cliënt.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

Interviewer: Capaciteiten zijn goede kwaliteiten van een persoon. Je kan een onderscheid maken tussen twee soorten capaciteiten. Namelijk aangeboren capaciteiten en leerbare capaciteiten

10. Interviewer: Over welke capaciteiten vind jij dat je beschikt, wat een arbeidscoach volgens jou dient te hebben

Geïnterviewde: Dat is een moeilijke vraag. Ik heb de HRM opleiding gedaan, hier heb ik dus aangeleerde kwaliteiten opgedaan. Bijvoorbeeld coachingsvaardigheden, gespreksvaardigheden en ook wel als intermediair te kunnen optreden. Want dat zal je ook heel vaak moeten doen tussen je cliënt en een plaats of organisatie. Aangeboren capaciteiten denk ik inlevingsvermogen, dat is absoluut belangrijk, maar ook tegelijkertijd een zekere afstand kunnen houden – ik weet niet of dit per se aangeleerd of aangeboren is. Je moet begrijpen wat iemand doormaakt, maar je moet je dat niet te veel aantrekken. Ik heb net een cliënt gehad met een emotioneel verhaal, maar hij zat al heel ver over de tijd heen, dus toen moest ik het ook afronden. Het liefst ga je dan door, maar tegelijkertijd moet je ook die afstand behouden.

1. Interviewer: Vond je dat lastig om te doen?

Geïnterviewde: Ja, absoluut.

2. Interviewer: Hoe heb je dit aangepakt?

Geïnterviewde: Zodra er stilte valt, gaat een cliënt heel snel praten om heel snel de stilte opvullen. Dus ik stel hem een beetje gerust, maar ik ga niet zijn reactie daarop afwachten want dan vult hij de stilte op, en dan blijft hij aan het woord en dit werkt.

3. Interviewer: Waarom denk je dat het belangrijk is om deze capaciteiten te hebben als arbeidscoach?

Geïnterviewde: Omdat je je moet kunnen inleven in wat de cliënt heeft meegemaakt, wat hij/zij doormaakt en hier ook een zekere interesse in te hebben. Anders kun je de cliënten ook niet helpen, want als het jou niet boeit wat de cliënt doormaakt waarom zou je dan ook dat steentje meer bij willen dragen om hem te helpen. Die afstand bewaren is belangrijk, zodat je niet dingen gaat doen die buiten jouw takenpakket vallen.

4. Interviewer: Wat vinden de cliënten van het bewaren van afstand?

In mijn ervaring zijn ze hier wel oké mee, want uiteindelijk zijn ze heel blij dat ze hier kosteloos kunnen komen en advies en hulp kunnen krijgen waar ze ook echt mee vooruit kunnen. Als dit niet tot op de lengtes gaat waar ze het graag zouden wensen – dat is ook in het echte leven, want hoe vaak krijg jij iets aangereikt wat aan jouw wensen voldoet – dus ik denk daar staan ze wel voor open.

5. Interviewer: Zijn er nog andere capaciteiten waarover een arbeidscoach zou moeten beschikken?

Geïnterviewde: Zelfredzaamheid, zelfstandigheid, innovativiteit. Uiteindelijk ben jijzelf de arbeidscoach van die cliënt, je kunt wel om advies vragen van andere arbeidscoaches en van je leidinggevende, maar het moet van jou komen, dat betekent

dat je doorslaggevende keuzes moet kunnen maken, maar uiteindelijk ook zelf die beslissingen moet kunnen nemen. Als jij zegt van een cliënt die wil iets niet, maar jij vindt het bijvoorbeeld wel belangrijk, zal je de voor- en nadelen moeten afwegen. Je kunt wel aan je omgeving vragen hoe zij het zouden doen, maar als zij die keuze maken zijn zij de arbeidscoach. Het moet dus echt van jou komen.

11. Interviewer: Kun je je nog herinneren welke capaciteiten er werden verwacht vanuit SNV, die in de vacature stonden?

Geïnterviewde: Nee, dat is lang geleden. Toen ik naar de vacature keek, keek ik een beetje over de capaciteiten heen. Ik was een beetje laat in het aanzetten van een stageplek, dus ik was op dat moment vooral aan het kijken of het niet te ver was en of het wel de stage is die ik wil doen.

a. Interviewer: De capaciteiten die in de vacature staan:

- **Plannen en organiseren**
- **Samenwerken**
- **Coachen**
- **Zorgvuldig communiceren**
- **Netwerken**

b. Interviewer: Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Absoluut coachen, want coachen en begeleiden dat ligt toch wel dicht bij elkaar. Zorgvuldig communiceren natuurlijk, dat is ook heel belangrijk en ik denk ook plannen en organiseren. Als ik een top drie zou maken zouden deze drie erin zitten. Zorgvuldig communiceren zou bovenaan komen te staan, dat is echt het belangrijkste, daarna coachen en als laatste plannen en organiseren.

c. Interviewer: Hoe communiceer jij zorgvuldig?

Geïnterviewde: Als ik iets vertel aan een cliënt of duidelijk probeer te maken kijk ik heel goed naar de reactie van die cliënt. Op basis van hoe die cliënt normaal reageert en dat je cliënt kent kun je al een beetje inschatten of überhaupt aankomt wat jij zegt. Je probeert ook door middel van vragen te stellen te kijken of je boodschap is aangekomen bij de cliënt. Tegelijkertijd ook als cliënten iets vertellen, moet je daar weer ook heel duidelijk en op tijd zeggen wanneer je iets niet snapt of niet volgt en dat snappen zij altijd wel. De openheid bij die gesprekken is uiteindelijk heel belangrijk, dat zij zich vrij voelen om vragen te stellen, maar ook dat jij bijhoudt dat zij wel snappen wat jij bedoelt.

d. Interviewer: Hoe pak jij het plannen en organiseren aan?

Geïnterviewde: De bedoeling is dat jij cliënten ook zelf ook aan het werk zet. De definitie van coaching is ook dat jij niet iemand bij de hand pakt bij elke beweging die je moet maken, maar dat je hem aanwijzingen geeft en hem zelf aan het werk en aan het denken zet. Iemand met een laag taalniveau kan dat minder, die heeft daar meer moeite mee om dat te doen. Daarom is het belangrijk dat jij kleine stapjes voor hem gaat uitzetten, dus je maakt voor hem een grote planning, zodat voor hem duidelijk is wat je over het hele traject gaat doen. Maar je geeft hem ook elke week kleinere simpelere stapjes dan wat je zou doen bij iemand die de taal goed beheerst. Een typisch voorbeeld is dat ik bij iemand die moeite heeft met de taal, geef ik een website en daarop staan vacatures en dan zeg ik hier voer je een beroep in en dan komt er wat uit of hier voer je de regio in en dan komt er wat uit en dan vertel ik hem dat ik wil dat hij 2 vacatures meeneemt. Terwijl bij iemand die de taal heel goed beheerst zeg ik dat ik wil dat hij de volgende keer 2 vacatures meeneemt en geef ik een lijstje met sites die hij daarbij kan gebruiken en dan neem ik er zelf ook 2 mee. Zo zie je dat de interactie heel anders is. Ik probeer dus eigenlijk te zeggen dat ik kleinere stapjes plan en kleinere acties plan voor iemand die de taal niet zo goed beheerst.

e. Interviewer: Wat de vacatures betreft, heb je wel eens meegemaakt dat cliënten hun afspraken niet nakomen?

Geïnterviewde: Ja, heel vaak. Ik denk dat het een beetje een mengvorm is van dat die cliënt het een beetje moeilijk en spannend vindt om dan zelf de opdracht uit te voeren en ik denk dat zij wel begrijpen wat ik van hun verwacht, maar niet zozeer dat ze ook goed begrijpen hoe ze dat moeten doen. Ik denk dat ze ook van mij weten dat ze er mee weg kunnen komen, wij zijn een vrijwillige organisatie zij zijn totaal niet afhankelijk van een beoordeling van ons of iets dergelijks. Dus als zij besluiten om niet te helpen, ook ben ik als arbeidscoach daar niet streng in, dan dwing ik ook niet dat respect af, waarmee ze dan de volgende keer dat wel zouden doen. Dus dat ligt ook een beetje aan mij als arbeidscoach.

f. Zou je jezelf hierin kunnen verbeteren?

Geïnterviewde: Ja, absoluut, zoals ik al zei heb ik nu drie cliënten. Ik weet dat ik in ieder geval dat ik in januari er een bij krijg, zo niet meer. Ik weet wel dat ik bij die cliënt er anders in ga zitten. Ik ben er nog steeds wel om hen te helpen, maar vanaf het begin ga ik al heel duidelijk communiceren dat ik er ben om te helpen en niet om voor hun te zoeken. Ik ben geen uitzendbureau of werving en selectie bureau, ik ben er om hun te assisteren. Bij de cliënten die ik nu heb doe ik dat vooral door iets strenger te zijn en iets meer 'to the point' te zijn. Als ik bijvoorbeeld een vacature of iets dergelijks voor ze heb meegenomen of ik heb iets anders gedaan voor ze, maar zij hebben hun opdracht niet gemaakt dan heb ik ook spontaan niets meer bij me voor ze. Dan zeg ik dat we er de volgende keer naar kijken.

12. Interviewer: De capaciteiten die vanuit de theorie geraadpleegd zijn:

- De cliënt kunnen begeleiden en toe te leiden naar passend werk
- Luisteren
- Contracteren
- Observeren
- Effectief feedback geven
- Weerstand herkennen
- Communicatievaardigheden
- Kunnen reflecteren
- Methodisch te werk kunnen gaan
- Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen
- Na kunnen denken over de ontwikkeling van eigen beroepsopvattingen en de bekwaamheden

a. Interviewer: Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Observeren is absoluut een heel belangrijke, luisteren natuurlijk, communicatievaardigheden komen daar ook bij kijken. Die komen wel meer voor dan al die andere kwaliteiten, want uiteindelijk is het belangrijk dat je goed oplet of de boodschap goed is aangekomen bij de cliënt. Ook omdat ze moeite hebben om zich uit te drukken is het heel erg belangrijk om te luisteren naar wat ze eigenlijk zeggen, doorvragen komt daar bij kijken. Dit is allemaal op te sommen in communicatievaardigheden, dit is dus een vrij algemeen begrip, dus ik vind het wel goed dat je observeren en luisteren hebt onderscheiden. Als ik nog een begrip zou mogen toevoegen wat er nog niet bijstaat is dat ook het echt doorvragen. Want je denkt vaak dingen te horen, maar uit de praktijk blijkt vaak dat dat niet helemaal klopt.

Begeleidingsvormen (doen)

- 13. Interviewer: Gebruik jij een bepaald coachingsmodel tijdens het begeleiden van je cliënt?
Zo ja, welke is dat en wat zijn je ervaringen ermee?**

Geïnterviewde: Nee, niet speciaal, heel ruw gebruik ik de participatieladder. Om te kijken of iemand genoeg werkervaring heeft om vast/betaald werk te ondervinden of dat er iets anders moet worden ondernomen. Dat is eigenlijk het enige echte model dat ik gebruik. Soms gebruik ik wel eens testen, bijvoorbeeld intelligentietesten, maar dat is ook weer afhankelijk van wat het doel is van de cliënt.

- a. Interviewer: Maar een model om iemand echt daadwerkelijk te begeleiden pas je dus niet echt toe?**

Geïnterviewde: Nee, niet echt.

- b. Interviewer: Zou je daar behoefte aan hebben?**

Geïnterviewde: Op zich wel, vooral in het begin. Er wordt steeds meer geleerd vanuit de praktijk, maar zelfs op dit moment zou ik daar nog wel behoefte aan hebben.

- 14. Interviewer: Uit de theorie zijn er een aantal coachingsmodellen geraadpleegd, waaronder:**

- a. Het GROW-model**

- i. Interviewer: Zegt dit model je iets?**

Geïnterviewde: Ja, die ken ik.

- ii. Interviewer: Het GROW-model is een vragenserie in vier eenvoudige stappen. Grow helpt om op een gestructureerde en efficiënte manier met coaching aan de slag te gaan.**

- iii. Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**

Geïnterviewde: Het heeft heel veel weg van het plan van aanpak bij de arbeidsparticipatie bij Vluchtelingenwerk, want in het plan van aanpak hebben wij ook inderdaad hoe de situatie er op het moment eruit ziet, waar je naar toe wilt en hoe je dit gaat doen. Dus eigenlijk staan 'reality, goal en will' er al in. Ik denk dat options ook wel een goede overweging is, ik denk dat dat misschien nog wel op veel fronten mist. Een arbeidscoach kijkt meer vanuit zijn eigen referentiekader wat de opties zijn, terwijl er uiteindelijk geen lijsten bestaan voor bepaalde situaties. Bijvoorbeeld stel dat iemand vrijwilligerswerk wil doen dan ga je opzoek naar plekken waar dat kan, terwijl het beter zou zijn als er een plek zou zijn waar ik kan kijken wat de opties zijn qua vrijwilligerswerk wat voor hem een goede stap is.

- b. Het NLP Coachmodel**

- i. Interviewer: Zegt dit model je iets?**

1. Geïnterviewde: Nee, die ken ik niet

- ii. Interviewer: Het NLP Coachmodel is een model dat mensen helpt een doel te bereiken dat ze voor ogen hebben. En dat je meer aandacht besteed aan de belemmeringen dan bij het GROW-model.**

- iii. Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**

Geïnterviewde: Ik denk dat dat extra puntje van wat de hindernissen zijn, ik denk dat het wel iets toevoegt, maar het moet ook niet te complex zijn. Net zoals bij het GROW-model vind ik de options wel goed, dat is ook omdat bij sommige situaties het belangrijk is om te kijken welke opties je hebt. Terwijl een enkele situatie nog complexer moet zijn dat je ook echt de hindernissen moet uitschrijven. Ik denk dat het NLP-model wel nuttig kan zijn, maar alleen als een situatie zo complex en onduidelijk is dat je het even moet uitschrijven zodat het voor anderen, maar ook voor jezelf duidelijk is.

- iv. Interviewer: Zou dit model vanwege de hindernissen meer passen bij een cliënt met een laag taalniveau?**

Geïnterviewde: Ik denk het wel, ik zou eerder voor GROW-model kiezen. Wat ook een beetje het gevaar is zoals ik eerder al zei is dat wanneer iemand de taal niet goed beheerst, kunnen er ook onduidelijkheden of misverstanden ontstaan. Ik denk dat je met het NLP-model, omdat je dan meer het gehele problematiek in meer punten opsplijt, dat maakt ook dat je dingen uiteindelijk duidelijker zult hebben. Ik denk zeker dat dat veel toevoegt, ik denk dat dat zeker voor mensen met een laag taalniveau goed is.

c. Het Co-Actief Coaching Model

i. Interviewer: Zegt dit model je iets?

Geïnterviewde: Nee, die ken ik niet

ii. Interviewer: De term co-actief verwijst naar het feit dat coach en cliënt actief met elkaar samenwerken. Er wordt gecoached op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat dan dat er een vast plan wordt afgewerkt. Dus geen vast plan.

iii. Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?

Geïnterviewde: Ik denk dat zo iets heel goed is bij bijvoorbeeld de intake, want dan moet je wel bepaalde informatie hebben, maar is het beter om gewoon met de cliënt te laten praten. Ik denk wel dat het later in het traject het wel een beetje aan richtlijnen en structuur zal missen. Vaak komen cliënten wel met 'oké, wat gaan we nu doen?' dan dat ze zelf met ideeën daarover komen. Niet dat er geen cliënten zijn die zelf met plannen van aanpak komen, maar uit mijn ervaring is het zo dat het niet zo goed zal werken als een cliënt zichzelf geheel laat coachen. Ik denk wel dat het goed is als een cliënt zijn eigen doelen niet helemaal duidelijk heeft, maar nogmaals meestal komt dat voort uit een intake. Ik heb hier ook een typisch voorbeeld van dat een cliënt niet goed weet of hij een opleiding wil doen en wat voor opleiding dan, of hij beter eerst kan gaan werken of juist beter eerst vrijwilligerswerk kan doen. Door zo'n model te gebruiken wordt voor hem ook duidelijk waar je nou eigenlijk naar toe gaat werken.

b. Interviewer: Dus jij vindt dat het meer is voor cliënten die zich moeten oriënteren?

Geïnterviewde: Ja, ik denk dat met het NLP model en dit model dat het wel modellen zijn die je kunt gebruiken en die ook heel erg van pas kunnen komen. Ze zijn wel heel cliëntspecifiek, dus je kunt het niet in elk geval toepassen, maar ze kunnen heel nuttig zijn bij cliënten die bijvoorbeeld een taalbarrière hebben en ook nog eens daardoor niet goed weten wat ze nu precies willen.

d. Het RET-model

i. Interviewer: Zegt dit model je iets?

Geïnterviewde: Nee, het zegt me niets.

ii. Interviewer: Bij het RET-model leert de cliënt een concreet stappenplan dat hem helpt om nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren. Dus meer van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten.

iii. Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?

Geïnterviewde: Ik vind dit een mooi model, maar ik denk dat het vanuit mensen met een lage taalbeheersing en ook vanuit cultuurverschillen dat het heel moeilijk is om te gebruiken. Ik denk dat het wel heel goed is, maar dat het heel moeilijk is om ze daartoe te krijgen. Want wat je vaak ziet is dat cliënten wel bereid zijn om verbeterpunten onder ogen te zien, maar om dat

in iets positiefs te draaien gaat moeilijk. Ik heb nog niet meegemaakt dat ze daarin meegaan. Dat heeft met cultuur te maken. Sommigen kunnen daarin heel onderdanig zijn en goed reflecteren, maar dat ze zeggen dat het een goede eigenschap is van hunzelf, zit er niet altijd in.

15. Interviewer: Welke vind je het meest passend bij de doelgroep? En waarom?

Geïnterviewde: Ik wil wel zeggen dat ik elk model een toevoeging vind. Maar ik vind het NLP model het mooist, omdat het wat meer toevoegt in de algemeenheid. Ik denk dat je voor het NLP model wel het verst is wat je kunt gaan voor alle cliënten. Ik denk dat je met het NLP-model nog kunt werken met mensen die moeite hebben met het beheersen van de taal. Ik denk dat als je naar die andere modellen kijkt, bijvoorbeeld het co-actief coaching model en het RET model, dat is moeilijker voor hen. Dus het NLP model is mijn favoriet. Ik vind het co-actief coachingsmodel ook een heel mooi model, maar dat is ook heel specifiek waar en wanneer je het toepast.

16. Interviewer: Zou je nog behoefte hebben aan andere handvatten?

Geïnterviewde: Ja, op zich wel, dit zijn hele goede handvatten om een plan van aanpak te maken, om beter in kaart te brengen wat er eigenlijk aan de hand is en hoe je ergens naar toe werkt en wat je allemaal voor barrières kunt tegenkomen. Maar ik denk dat het moeilijker is dan zoals het op papier staat, dus ik denk dat van te voren een inlichting van hoe het eruit ziet wel iets zou toevoegen.

Afsluiting

17. Interviewer: Zijn er nog andere zaken die onmisbaar zijn voor het begeleiden van een cliënt met een laag taalniveau?

Geïnterviewde: Ik denk dat het heel belangrijk is dat je er niet een te groot punt van moet maken dat er een taalbarrière is, want je wil niet dat de cliënten zich er slecht over gaan voelen. Maar het is wel echt iets waar ze aan moeten werken, je moet niet simpelweg accepteren dat een cliënt een laag taalgebruik heeft en dat jij moet kijken hoe je hier mee moet werken. Je moet kijken hoe zijn taal beter wordt en hier kun je natuurlijk gebruik maken van die modellen, maar ik vind dus wel dat het jouw verantwoordelijkheid als coach is dat je flink inzet op taallessen, taalcoaches, dat de cliënt zijn netwerk uitbreidt met autochtone Nederlanders en met mensen die de taal beter beheersen, zodat je cliënt daar in ieder geval wel mee bezig is en daar hopelijk vorderingen in laat zien. Bijvoorbeeld als jouw cliënt nog bezig is met zijn staats- of inburgeringsexamen dat zie ik als een vorm van die vooruitgang. Maar als jouw cliënt moeite heeft met de taal en ik begeleid hem naar werk, is het mooi als het kan maar je moet nog steeds aan zijn taal werken. Dat is wel echt een verantwoordelijkheid die je daar hebt, dat je niet alleen hem begeleidt naar werk, maar dat je ook barrières voor in de toekomst wegneemt. Want als je de taal niet goed beheerst, blijft dat een barrière, of je nou werk hebt gevonden of dat je daar mee bezig bent.

a. Interviewer: Hoe zit dit bij mensen die bijvoorbeeld 10 jaar in Nederland wonen waarbij de taal niet op niveau komt?

Geïnterviewde: Dat is moeilijk, ik heb inderdaad cliënten die allang in het land zijn en daar moeite mee hebben, dit heb ik bij workshops gezien maar ook bij één van mijn cliënten. Persoonlijk vind ik, maar dat is moeilijk aan te tonen, dat die cliënten bijvoorbeeld thuis geen Nederlands spreken en dat ze uiteindelijk in een omgeving zitten waarin heel veel opties zijn buiten het Nederlands om. Als ik dan vraag waar hij Nederlands praat, is dat hier bij SNV, op school en bijvoorbeeld elke avond bij kookles. Dus dan spreken ze op alle andere momenten dat ze thuis zijn of met vrienden iets doen hun moedertaal.

b. Interviewer: Hoe denk je dat het NLP Coachmodel het efficiëntst geïmplementeerd kan worden?

Geïnterviewde: Het heeft een beetje een koppeling met het plan van aanpak. Dus ik denk dat de vragen die hierin zitten kunt verwerken in het plan van aanpak. Het is

eigenlijk ook wel goed om bij de beide modellen die ik aangaf bij de intake te kijken. Uit de intake moet je in principe een half A4'tje schrijven met wie de cliënt is waar hij naar toe wil en wat het plan daarvoor voor nu zal zijn. Dat hoef je niet tot in de details uit te werken. Dus ik denk dat je het NLP-model onderdeel kan maken van het plan van aanpak, maar je zou de arbeidscoach samen met de cliënt daarover na moeten laten denken bij de intake, het co-actief model wil je ook absoluut bij de intake.

- c. Interviewer: Moet je de keus bij de arbeidscoach laten, dat je dus alle 4 de modellen voorlegt en dat je de arbeidscoach als het ware moet laten kiezen voor welk model hij/zij moet kiezen?**

Geïnterviewde: Ja, ik denk het wel, ik denk dat dat wel slim is. Ik denk dat het NLP-model en het GROW-model erg dicht bij elkaar liggen en daar kan de arbeidscoach zelf de keuze in maken. Maar ik denk omdat we met een doelgroep werken waarbij naast de taal ook andere barrières kunnen voor kunnen komen – ik moet wel zeggen dat ik ervaar dat taal de grootste barrière is – denk ik dat je met het NLP-model beter af bent. Ik zou eigenlijk alle modellen ter beschikking stellen van de arbeidscoach, dat hij/zij zelf besluit of, hoe, waar en wanneer hij die inzet. Het GROW model zou ik er niet bij betrekken, het voegt wel wat toe, maar het voegt niet zoveel toe als het NLP model. Ik denk dat NLP in die zin wel beter is. Het RET-model is ook een model dat je ter beschikking stelt, voor sommige cliënten zal dat goed zijn, alleen je kunt het niet in elk geval toepassen. Ik vind het wel goed dat je dat soort modellen zou hebben, want dan geef je arbeidscoaches het gereedschap dat ze nodig hebben en laat je het niet zozeer aan hunzelf over om hun gereedschap te maken/vinden.

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 6 : Transcriptie arbeidscoach 2

Interviewer: Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Het doel van dit interview is om factoren in kaart te brengen die nodig zijn om de begeleiding voor cliënten met een taalniveau onder B passend te laten verlopen. Wat moet jij als arbeidscoach kunnen om de cliënt te begeleiden en welke handvatten heb je nodig om het gesprek aan te gaan, oftewel, wat moet je daadwerkelijk doen om het gesprek passend te laten verlopen.

Inleiding

1. Interviewer: Hoe ben je in aanmerking gekomen met SNV?

Geïnterviewde: Ik wilde vrijwilligerswerk gaan doen en toen ben ik een beetje gaan Googlen en vluchtelingen als doelgroep leek me het leukst in vergelijking met ouderen of gehandicapten. Toen zag ik dat je bij SNV vrijwilligerswerk kan doen en ook nog eens als arbeidscoach, wat goed aansloot op mijn studie.

a. Interviewer: Hoelang werk je bij SNV?

Geïnterviewde: Sinds september dit jaar (2015) pas.

2. Interviewer: Hoe ben je ingewerkt?

Geïnterviewde: Ik heb samen met Krista 2 keer gezeten om een cliënt uit te zoeken en uitleg te krijgen wat de bedoeling is en dan zelf ontdekken wat wel en niet werkt. Door blanco een gesprek in te gaan en te kijken hoe je hier uitkomt.

a. Interviewer: Hoe vond je dit?

Geïnterviewde: Heel spannend, maar ook wel heel leuk, want ik had ook het vak coaching in die tijd en dat was heel anders dat vak. Omdat je dan heel teruguit moet gaan zitten en dat probeerde ik ook steeds meer, maar juist bij die cliënten moet je voorover gaan zitten en echt meer begeleiden dan coachen.

Ervaring met begeleiding

3. Interviewer: Hoeveel cliënten heb je begeleidt en hoeveel met een taalniveau onder B?

Geïnterviewde: Ik heb twee cliënt begeleid, waarvan een met een laag taalniveau. De andere heeft een B1 niveau, ze heeft nog een taalcursus gevolgd en zij is goed verstaanbaar. Ze is er nog wel aan het werken want ze gaat secretarieel werk doen. Een andere cliënt die ik begeleid, daarover durf ik niet te zeggen welk taalniveau ze heeft, maar wel echt een laag taalniveau.

4. Interviewer: Welke verschil(len) merkte je tussen deze cliënten tijdens de begeleiding?

Geïnterviewde: Er zijn heel veel verschillen. De cliënt met het laag taalniveau zocht ook andere dingen, laaggeschoold werk, simpel poetswerk was voor haar ook prima. De gesprekken met haar waren ook veel korter, omdat ik het heel moeilijk vond om dieper in te gaan op zaken. Bij de andere cliënt kun je er veel dieper op in gaan, hoe je dingen bijvoorbeeld aan kunt pakken. Dat was ook veel makkelijker en ik denk niet alleen vanwege de taal, maar ook vanwege haar traject.

a. Interviewer: Loopt dat dan ook sneller?

Geïnterviewde: Ja, het loopt wat sneller. Als ik het vergelijk heb ik met de cliënt met een hoger taalniveau ongeveer 13 uur aan coachingsgesprekken gehad en met de cliënt met het laag taalniveau 3 uur. Dit omdat het telkens een kwartiertje of halfuurtje was en zij elke twee à drie weken kwam en de andere cliënt elke week een uur.

b. Interviewer: Is dit vanwege de afstand die de cliënt moet afleggen?

Geïnterviewde: Ook, maar de cliënt met een hoger taalniveau moet ook een redelijke afstand afleggen. De cliënt met een lager taalniveau had ook andere kanalen, SNV

was niet haar enige kanaal voor het vinden van werk. Ze had uiteindelijk een baantje gevonden via haar dorpsondersteuner.

5. Interviewer: Kun je je nog het eerste gesprek met de cliënt met het laag taalniveau herinneren?

Geïnterviewde: Ja, maar toen was ik ook heel erg moe, dus dat zal ook wel meegespeeld hebben. Ik had toen al een gesprek met de cliënt met een hoger taalniveau gehad en ik was heel erg moe en toen ging er ook iets mis met het reserveren van een kamer – ik was toen nog nieuw – dus toen was er wel wat ruis om ons heen. Je weet wel dat ze een laag taalniveau heeft, dus daar had ik me ook op voorbereid, maar tijdens zo'n gesprek dacht ik pas hoe ga ik dit nou precies omzeilen. Ik had er wel over nagedacht, maar het is zo moeilijk.

a. Interviewer: Wat vond je vooral moeilijk?

Geïnterviewde: Wat je kon vragen aan haar, want ze kon vrijwel geen vraag begrijpen. Er waren heel veel momenten waarbij er miscommunicatie kon ontstaan. Krista vertelde dat ik met picrogrammen kon werken, maar dit vond ik veel te oppervlakkig en met een coachingsgesprek wil je toch wel de diepte in gaan. Ik had ook Google Translate kunnen gebruiken dit zou misschien achteraf wel handig zijn geweest.

b. Interviewer: Je had het de vorige keer over een spel, die je hebt gebruikt, kun je me hier meer over vertellen?

Geïnterviewde: Ja, die heb ik alleen bij de cliënt met een hoger taalniveau gebruikt, het zijn verschillende spellen. Een ervan is een kennismakingsgesprek, daar staan allemaal verschillende categorieën ; je ambities met werk, je familie, je vrienden je verleden, waar je blij van wordt, wanneer je echt tot rust komt en hier staan allemaal plaatjes bij. Of dit ook bij de cliënt met een laag taalniveau zou werken, weet ik niet, dat vind ik moeilijk. Er is ook een kwaliteits spel, met allemaal kwaliteiten, dat is wel écht moeilijk, want bij de cliënt met een hoger taalniveau was het al moeilijk omdat ze bijvoorbeeld niet weet wat ambitie is. Er staan allerlei woorden die karaktereigenschappen beschrijven, deze zijn heel moeilijk om uit te leggen, omdat ze dan net iets anders betekenen dan je probeert uit te leggen.

c. Interviewer: Probeerde je het dan telkens in andere woorden uit te leggen?

Geïnterviewde: Ja, bijvoorbeeld, of ik vertelde er een verhaaltje omheen. Ook heb ik heel veel voorbeelden gegeven, maar dan komt ze met een begrip die net iets anders betekent, maar wel bij de beschrijving past. Dus dat lukte niet altijd even goed.

d. Interviewer: Heb je enig idee wat wel zou kunnen helpen om de begeleiding wat soepeler te laten lopen?

Geïnterviewde: Ik had Google Translate kunnen gebruiken. Een tolk had ik ook kunnen inschakelen, alleen dat vind ik te heftig, want dat heb ik het gevoel dat je haar taalniveau ondermijnt. Als ik in India zou zitten en ik zou een beetje Indiaans kunnen en doe ik super erg mijn best dan denk ik dat ik wel een tolk zou nemen, maar dat is mijn invulling. Maar ik denk dat ik meer gebruik had kunnen maken van Google Translate tijdens de begeleiding.

6. Interviewer: Wat heb je gedaan toen de begeleiding stroef liep?

Geïnterviewde: Ik ben gewoon blijven praten, ik probeerde gewoon door te zetten. Ze is ook oppervlakkig gebleven, in het laatste gesprek hoefde ik zakelijk niets meer te doen dus ben ik met gezellig haar gaan praten. Toen ging het best wel goed, dan schrijft ze ook mee, want je hebt het dan op een gegeven moment ook over haar moedertaal. Toen merkte ik dat het een stuk soepeler ging en dacht ik dat ik dat veel eerder had moeten doen. Om even de tijd te nemen voor iemand en gewoon even te kletsen en niet zakelijk. Want met coachingsgesprekken gaat het telkens om doelen te bereiken en hoe je dat doet. Tijdens dit traject waren heel veel zaken niet duidelijk en daar zat dus ook niet heel veel vooruitgang in, het bleef erg oppervlakkig.

7. Interviewer: Welke eisen dienen er vanuit jouw visie gesteld te worden voor de arbeidscoach op het gebied van:

a. Achtergrond (bijvoorbeeld het beheersen van Engelse en/of Arabische taal)

Geïnterviewde: Als je Engels of Arabisch kan is dat natuurlijk altijd makkelijk om aan cliënten gekoppeld te worden. Aan de ene kant kun je zeggen dat de cliënten straks Nederlands moeten kunnen want ze moeten werken, dus dat het niet handig is om hun moedertaal of Engels te spreken. Maar aan de andere kant heb je ook baantjes waarbij dat niet echt noodzakelijk is, waar de taal eigenlijk niet heel erg belangrijk is tijdens je baan. Ik weet niet of Arabisch spreken bij een Arabische cliënt super veel meerwaarde zou hebben, wel in het makkelijker kunnen communiceren en dieper op de stof in kunnen gaan. Maar wat je er uiteindelijk mee bereikt het is niet voor niets arbeidsparticipatie, maar het schendt wel de arbeidsintegratie, tenzij iemand in een Arabisch bedrijf komt.

a. Interviewer: Dus als ik het goed begrijp is het dus geen vereiste waar er op gelet moet worden?

Geïnterviewde: Nee, totaal niet, want je komt toch waarschijnlijk in een Nederlands bedrijf terecht, dus dan moet je ook wel een beetje Nederlands kunnen. Ik denk dat ze stiekem wel wat leren in zo'n traject, want je neemt wel woorden in de mond zoals ambities, uiteindelijk weten ze wel wat dit is. Dit zijn toch woorden die bijvoorbeeld bij voortgangsgesprekken aan bod komen.

b. Opleidingsniveau

Geïnterviewde: Een HBO-niveau vind ik niet echt noodzakelijk, ik heb namelijk een vriendin die MBO doet en ik weet zeker dat ze misschien nog wel beter dan ik zou kunnen coachen. Want zij is heel goed in communicatie en ze heeft hele grote empathie, dus zij kan heel makkelijk 'connecten' met die mensen. Ik denk niet per se het niveau, maar dat je meer kijkt tijdens gesprekken hoe open iemand is, hoe makkelijk iemand praat. Wat wel goed is, is om te kijken of iemand voldoende vrije tijd heeft, want meestal zeggen ze dat het goed is om extra curriculaire bezigheden te verrichten. Maar soms denk ik dat ik zoveel meer tijd in de cliënt met een lager taalniveau had kunnen steken als ik geen bijbaantje had gehad. Dus wat wel heel goed is om te kijken of de vrijwilligers genoeg tijd over hebben voor zo'n cliënt.

a. Interviewer: Hoeveel tijd zou je per cliënt aan hem/haar in het begeleiden willen besteden?

Geïnterviewde: In het contract staat 4 uur. Als je elke week een half uur coachgesprek hebt en ook nog elke week nog 1 uur dingen uitzoekt. Denk ik dat ik 2 à 3 uur toch wel netjes vind. Dan kun je ze ook wat intensiever begeleiden, maar soms kom je niet aan die uren omdat je op dingen wachten of iets aan de cliënt moet overlaten.

c. Ervaring

Het is ook moeilijk om hier op te letten, want waar haal je die ervaring vandaan?

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

Interviewer: Capaciteiten zijn goede kwaliteiten van een persoon. Je kan een onderscheid maken tussen twee soorten capaciteiten. Namelijk aangeboren capaciteiten en leerbare capaciteiten

8. Interviewer: Over welke capaciteiten vind jij dat je beschikt, wat een arbeidscoach volgens jou dient te hebben

Geïnterviewde: Ik neem wel heel vaak de leiding in een gesprek, maar of dat in het geval van een arbeidscoach heel verstandig is vind ik moeilijk. Want soms is dat wel heel belangrijk. Ik denk dat ik goed ben om vanuit de logica van andere mensen te redeneren, dus waarom ze de

dingen doen. Dus als er iets mis gaat, kan ik wel heel makkelijk redenen waarom doet diegene het zo en waarom pakken ze het niet op een andere manier aan.

a. Interviewer: Welke capaciteiten gebruik je tijdens gesprekken zelf?

Geïnterviewde: Doorzettingsvermogen en ik kan motiverende gesprekken voeren. Doorzettingsvermogen vooral bij de cliënt met een laag taalniveau, dat je het blijft proberen en als het even niet lukt dat je het op een andere manier probeert. Motiverende gesprekken waren vooral van pas bij cliënt met een hoger taalniveau.

b. Interviewer: Waarom denk je dat het belangrijk is om deze capaciteiten te hebben als arbeidscoach?

Geïnterviewde: Omdat je met mensen aan het communiceren bent en je ze wel moet begrijpen om verdere miscommunicatie te voorkomen.

c. Interviewer: Zijn er nog andere capaciteiten waarover een arbeidscoach zou moeten beschikken?

Geïnterviewde: Ja, ik ben niet super empathisch ingesteld, maar ik denk wel dat het belangrijk is. Het kan ook weer tegenwerken.

d. Interviewer: Waarom denk je dat dat belangrijk is?

Geïnterviewde: Ik ben vaak rationeel heel zakelijk, ik kijk wat we moeten doen. Maar ik merkte dus met het laatste gesprek met de cliënt met een laag taalniveau, dat zodra je echt gaat kletsen met iemand en de empathie omhoog haalt dat het de communicatie heel erg vergemakkelijkt.

9. Interviewer: Kun je je nog herinneren welke capaciteiten er werden verwacht vanuit SNV, die in de vacature stonden?

Geïnterviewde: Nee, totaal niet.

a. Interviewer: De capaciteiten die in de vacature stonden zijn/waren:

- Plannen en organiseren
- Samenwerken
- Coachen
- Zorgvuldig communiceren
- Netwerken

a. Interviewer: Welke zijn capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Ik denk dat ze alle vijf wel heel goed zijn, want ik herken ze allemaal wel terug. Ik vind dat het meevalt hoeveel je samenwerkt.

b. Interviewer: Bedoel je het samenwerken met je cliënt of met je collega's?

Geïnterviewde: Met je collega's valt het wel mee. Ik vind dat je met je cliënt meer aan het samenwerken bent dan aan het coachen.

Ik zou het coachen dan wel weglaten, alleen het heet wel coaching dus dat is een beetje scheef. Het woordje zorgvuldig van zorgvuldig communiceren klinkt het alsof je op eieren loopt. Netwerken is wel belangrijk bijvoorbeeld op een netwerkborrel, dus het is wel belangrijk want je moet mensen vinden. Coaching laat ik dus weg, plannen en organiseren zou ik ook weglaten. Dus bij een top 3 zou ik samenwerken, communiceren en netwerken zeggen.

c. Interviewer: Hoe communiceer jij zorgvuldig? Hoe zorg jij ervoor dat jouw boodschap toch goed en duidelijk overkomt bij de cliënt met een laag taalniveau?

Geïnterviewde: Door heel goed te kijken naar hoe zij reageren, want zij reageren niet met woorden, dus goed kijken naar gezichtsuitdrukking en of dit in lijn is met wat je zou verwachten. Hoelang het duurt voordat ze woord geeft, dit is ook wel een goede indicatie of ze het wel heeft begrepen. Als ik denk dat ze het niet begrijpt, dan vraag ik of ze het begrepen heeft en als ze hier ja op antwoordt, maar ik denk dat ze het niet begrijpt vraag ik het gewoon nog een keer. Dus blijven vragen als je denkt dat ze het niet begrijpt. Ik leg het dan op andere manieren uit, om te kijken of ze het dan

begrijpt. Soms als ik denk dat het niet belangrijk is, laat ik het even rusten en pak ik het belangrijkste zaak eruit wat ze wel kan begrijpen.

d. Interviewer: Hoe doe je het andersom, dus als jij de cliënt niet begrijpt?

Geïnterviewde: Door te vragen wat ze precies bedoelt en of ze het nog een beetje kan uitleggen.

Interviewer: Vind je dat lastig?

Geïnterviewde: Nee, dat vragen vind ik zeker niet lastig, omdat ik ook heel graag heb dat zij het vraagt als ik iets zeg wat zij niet begrijpt. Zodat ze weet dat als zij het niet begrijpt dat ze mij kan vragen of ik het wil herhalen of het anders wil uitleggen.

e. Interviewer: Merk jij dat zij het wel lastig vindt om te vragen naar verduidelijking?

Geïnterviewde: Nee, ze vindt het volgens mij niet lastig.

f. Interviewer: Merk je dat dat in de loop van de tijd voor haar wat minder lastig geworden?

Geïnterviewde: Nee, het is zo'n lieve vrouw, die alles heel graag alles goed wil doen. Als ik iets zeg wat onduidelijk voor haar is, geeft ze dat wel aan. Maar als ik een heel verhaal heb verteld waarbij ze een aantal dingen niet begrijpt, denk ik dat ze niet meteen vraagt voor verduidelijking.

10. Interviewer: De capaciteiten die vanuit de theorie geraadpleegd zijn:

- **De cliënt kunnen begeleiden en toe te leiden naar passend werk**
- **Luisteren**
- **Contracteren**
- **Observeren**
- **Effectief feedback geven**
- **Weerstand herkennen**
- **Communicatievaardigheden**
 - *Geïnterviewde: Ja, dit spreekt voor zich, dit kun je nog opsplitsen in het doorvragen of naar verduidelijking vragen.*
- **Kunnen reflecteren**
- **Methodisch te werk kunnen gaan**
- **Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen**
- **Na kunnen denken over de ontwikkeling van eigen beroepsopvattingen en de bekwaamheden**
 - *Geïnterviewde: Zelfreflectie vind ik ook super belangrijk.*
- a. **Interviewer: Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?**

Geïnterviewde: Observeren, communicatievaardigheden, zelfreflectie.

Begeleidingsvormen (doen)

11. Interviewer: Gebruik jij een bepaald coachingsmodel tijdens het begeleiden van je cliënt?

Zo ja, welke is dat en wat zijn je ervaringen ermee?

- a. *Geïnterviewde: Ik heb een hekel aan coachingsmodellen. Ik vind het belangrijk dat je ze kent zodat je ze kunt toepassen, of delen ervan zou kunnen toepassen. Maar ik ga nooit een coachingsgesprek in met de gedachte dat ik een bepaalde coachingsmodel ga toepassen. Ik vind dat je het model moet toepassen op de situatie. Ik vind dat de theorie anders is dan in de praktijk bij Vluchtelingenwerk, omdat we hier meer aan het begeleiden zijn dan aan het coachen.*

12. Interviewer: Uit de theorie zijn er een aantal coachingsmodellen, waaronder:

a. Het GROW-model

Interviewer: Het GROW-model is een vragenserie in vier eenvoudige stappen. Grow helpt om op een gestructureerde en efficiënte manier met coaching aan de slag te gaan

- a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**
Geïnterviewde: Ja, ik heb het op zich wel toegepast met wat gaan we doen wat gaan we bereiken, maar ik heb het niet zo strikt volgens de regels toegepast.
- b. **Het NLP Coachmodel**
 - a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**
Geïnterviewde: Nee, ik ken het niet.
 - b. **Interviewer: Het NLP Coachmodel is een model dat mensen helpt een doel te bereiken dat ze voor ogen hebben. En dat je meer aandacht besteed aan de belemmeringen dan bij het GROW-model.**
Geïnterviewde: Waar ik minder naar heb gekeken zijn de belemmeringen, obstakels heb ik niet echt in acht genomen en niet naar gevraagd.
 - c. **Interviewer: Heb je hier bewust niet naar gevraagd?**
Geïnterviewde: Nee, het kwam gewoon niet in me op. Het is op zich wel goed om daar naar te vragen denk ik. Maar als ik ga er vanuit dat wanneer er obstakels zijn dat ze me dat vertellen. Als ik zeg van : 'Goh, dit is het actieplan en iets is niet haalbaar, dan denk ik dat ze dat meteen zullen zeggen. Om nou te vragen hoe groot de kans is dat je dit gaat doen, of wanneer zou je dit nou niet doen, vind ik zo hypothetisch, dat vind ik moeilijk..
 - d. **Interviewer: Zou het efficiënt zijn om bij je cliënt met een laag taalniveau naar de belemmeringen te vragen?**
Geïnterviewde: Ik denk dat het wel goed is, om te weten hoe zij er tegenaan kijkt. Bij de cliënt met een hoger taalniveau is dat denk ik minder van toepassing, omdat de verwachtingen naar elkaar duidelijker zijn denk ik. Ik denk dat het NLP Coachmodel wel meer duidelijkheid kan scheppen hoe de ander er tegenaan kijkt en als je ook nog vraagt 'hoe kijk jij tegen het plan aan', 'wat zijn voor jou de obstakels?' is dat niet heel verkeerd gekeken is.
- c. **Het Co-Actief Coaching Model**
 - a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**
Geïnterviewde: Nee, ik ken het niet.
 - b. **Interviewer: De term co-actief verwijst naar het feit dat coach en cliënt actief met elkaar samenwerken. Er wordt gecoached op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat dan dat er een vast plan wordt afgewerkt. Dus geen vast plan.**
 - c. **Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**
Geïnterviewde: Ja, hoewel ik dit totaal niet gebruik hebt. Dit geeft wel meer diepgang en dat is belangrijk, maar ik heb die diepgang totaal niet gehad. Ik denk achteraf dat ik het veel beter had kunnen doen.
- d. **Het RET-model**
 - a. **Interviewer: Bij het RET model leert de cliënt een concreet stappenplan dat hem helpt om nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren. Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten.**
 - b. **Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**
Geïnterviewde: De cliënt met een laag taalniveau had niet echt negatieve dingen, ze bruist van de positieve energie. Dus ik denk eerder het co-actief coaching model.
 - a. **Interviewer: Zouden deze modellen je verder hebben geholpen?**

Geïnterviewde: Ik denk vooral het bewustzijn dat je eraan denkt dat je ze meer over hun gevoelens laat praten, hoe moeilijk het ook is om hier naar te vragen. Het is heel moeilijk je gevoelens te verwoorden als je een beperkt woordenschat hebt. Bij het omzetten van de gevoelens moet iemand eerst negatieve gevoelens hebben, die hoeven niet per se verwoord te worden, dan gaat het meer om intern. Dus dat zou ook kunnen

13. Interview: Welke vind je het meest passend bij de doelgroep? En waarom?

Geïnterviewde: Het makkelijkst is het GROW-model, het geschiktst is denk ik het NLP-model, omdat RET-model en Co-Actief Coaching model te moeilijk wordt voor je, het is soms heel moeilijk mensen iets te laten verwoorden als hun woordenschat beperkt is. Ik denk dat dat een iets te grote uitdaging wordt. Dat je zoals bij NLP wel vraagt hoe hij/zij hierin staat, maar dat dat niet het hoofdmoot wordt van de coaching. Bij arbeidscoaching gaat het hier vooral om het praktisch iemand aan het werk te krijgen en dat doet het NLP model meer dan het RET-model en het Co-Actief Coaching model dit is meer voor gedragsverandering, het coachen coachen. Ik denk dus dat NLP het meest passend is.

14. Interviewer: Zou je nog behoefte hebben aan andere handvatten?

Geïnterviewde: Ik vind dat Krista nu heel positief aan het ontwikkelen is. Ik merk dat ik op het begin heel erg had dat ik niet precies wist wat ik moest doen. Dus misschien dat ze na het eerste coachgesprek met de arbeidscoach te gaan zitten, maar aan de andere kant heb ik gewoon het coachverslag opgestuurd en toen heeft ze ook feedback gegeven van 'goh, het gaat goed.'

a. Interviewer: Zou er iets met deze modellen gedaan moeten worden?

Geïnterviewde: Wat er van je verwacht wordt, ga je iemand coachen zoals ik dat geleerd heb of ga ik iemand begeleiden zoals ik dat gewoon even voor iemand doe. Ik denk dat het wel goed is, dat het coachen erin blijft, dat je niet alleen maar bezig bent met werk zoeken voor iemand, waar het soms op neerkomt. Dat je echt samen kan werken en op een coachende manier kan helpen. Ik denk wel dat het bij zou dragen ja.

Afsluiting

15. Interviewer: Zijn er nog andere zaken die onmisbaar zijn voor het begeleiden van een cliënt met een laag taalniveau?

Geïnterviewde: Een Google Translate heeft iedereen, maar dat heb ik ook niet gebruikt, dus weet niet of het echt een bijdrage zou leveren. Zo'n kaartenspel is leuk, maar of ze het gaan begrijpen, vind ik moeilijk te zeggen. Nee, ik kom niet verder dan Google Translate.

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 7: Transcriptie arbeidscoach 3

Interviewer: Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Het doel van dit interview is om factoren in kaart te brengen die nodig zijn om de begeleiding voor cliënten met een taalniveau onder B passend te laten verlopen. Wat moet jij als arbeidscoach kunnen om de cliënt te begeleiden en welke handvatten heb je nodig om het gesprek aan te gaan, oftewel, wat moet je daadwerkelijk doen om het gesprek passend te laten verlopen.

Inleiding

1. Interviewer: Hoe ben je in aanmerking gekomen met SNV?

Geïnterviewde: Ik was na mijn andere activiteiten op zoek naar vrijwilligerswerk. Ik wilde sowieso een dag in de week vrijwilligerswerk gaan doen, nadat ik met mijn eigen bedrijf was gestopt. Dus op dat moment wist ik eigenlijk niet precies wat, maar op dat moment kwam een advertentie tegen met 'vrijwilligers gezocht bij SNV Breda'. En toen ben ik op de website gaan kijken en toen kon je je aanmelden voor verschillende afdelingen, voor maatschappelijke begeleiding of arbeidsparticipatie. Toen dacht ik, arbeidsparticipatie, dat is misschien wel goed. Toen ben ik naar een voorlichtingsbijeenkomst in Breda gegaan, daar heb ik me voor ingeschreven. Daar heb ik verteld wat mijn achtergrond was en toen vroeg Velma aan me, enkele weken later, eigenlijk in verband met een gezin in Hilvarenbeek dat ik nu begeleid, dat zijn ook die mensen met een heel laag taalniveau, of ik daar misschien iets in zag. En ze waren toen al bezig met die mensen te begeleiden, maar dat liep gewoon niet. Althans, de maatschappelijke gedeelte wel, maar niet het gedeelte arbeidsparticipatie. Dus toen ben ik eigenlijk direct daaraan begonnen en vandaar ook dat ik ook in Tilburg terecht ben gekomen. Want normaal gesproken zou ik ook in Breda zitten, maar ik kwam dus via Hilvarenbeek hier en hier krijg ik vervolgens nog een cliënt en nog een cliënt erbij. Dus zo ben ik eigenlijk hier gekomen.

a. Interviewer: En hoe lang geleden was dit?

Geïnterviewde: Dat is allemaal vanaf januari 2015.

b. Interviewer: En je hebt hiernaast nog een eigen onderneming?

Geïnterviewde: Ja, ik heb adviesbedrijf. Ik heb nu voornamelijk één opdrachtgever, dit is een Belgisch bedrijf en ik werk maandag, dinsdag en woensdag en dan reis ik maandag naar Tsjechië en dan kom ik woensdagochtend terug en dan reis ik gelijk hiernaar toe.

c. Interviewer: Hoelang reis je erover ?

Geïnterviewde: Ik reis eerst naar Eindhoven en dan vlieg ik 3 uur, ik doe er ongeveer van thuis tot aan het hotel 6 uur over. Vanaf januari moet ik via Amsterdam reizen en dan ben ik 8 uur kwijt aan reizen.

2. Interviewer: Hoe ben je ingewerkt?

Geïnterviewde: Eigenlijk nauwelijks. Ik ben op de cases losgelaten, ik heb een aantal technisch administratieve uitleg gekregen over het systeem en over wat ik moet doen. Ook is me uitgelegd wat het doel is, het doel is uiteraard om de cliënten in de maatschappij, het arbeid te laten integreren en voor zichzelf te leren zorgen. Ik ben gewoon begonnen. Maar met mijn achtergrond mag je ook verwachten dat ik niet al te veel begeleiding nodig heb. Wat me wel altijd een beetje achtervolgd heeft is dat ik niet alles in het systeem goed ken, ik heb in het begin wel de basisinstructies gekregen over VVS en over de mail, maar dit is allemaal niet zo moeilijk. Maar ik heb me daarna nooit zo in verdiept, ik ben niet zo goed in allerlei administratieve taken die erbij horen. Ik probeer het wel allemaal bij te houden. Ik zou eigenlijk heel graag willen richten op de integratieactiviteiten en netwerken en contacten leggen en mensen ergens binnen krijgen en minder op het administratieve gedeelte.

Ervaring met begeleiding

3. Interviewer: Hoeveel cliënten heb je begeleidt en hoeveel met een taalniveau onder het B?

Geïnterviewde: Ik begeleid er 5, officieel eigenlijk 4. Ik begeleid een echtpaar in Hilvarenbeek (cliënten 1 en 2), in Baarle Nassau (cliënt 3) en een hier in Tilburg (cliënt 4). Ik heb nog, maar dat is niet officieel, iemand erbij gekregen (cliënt 5), dat is een heel intelligente man die goed Engels spreekt. Hij wil ook een eigen bedrijf beginnen, daarom heeft gemeente Hilvarenbeek mij gevraagd of ik met hem wil praten. Ik ben nu nog heel summier dat traject is pas een paar weken oud.

a. Interviewer: Hoeveel van jouw cliënten hebben een taalniveau onder B?

Geïnterviewde: Ik weet niet precies wat A1, A2 is. Als ik dat inschat, cliënt 4 is geslaagd voor zijn inburgeringsexamen en hij spreekt voldoende Nederlands. Cliënt 3 spreekt voor mij voldoende Nederlands, daarmee bedoel ik dat hij bij werk of stages voldoende kan communiceren, dat je dus geen tolk nodig hebt. Maar de mensen van Hilvarenbeek die kunnen allebei absoluut onder het gewenste taalniveau, mevrouw (cliënt 1) gaat wel richting de A1, daar kan ik al wat beter mee praten. Zij gaat ook waarschijnlijk in het tweede kwartaal van 2016 inburgeringsexamen doen. Toen ik startte kon ik met het echtpaar niet zonder tolk communiceren, in het allereerste begin heb ik dus Farah Omazarda. Zij komt ook uit Afghanistan en spreekt dus ook de taal (Dari) net als die het echtpaar spreekt. Deze twee mensen hebben nooit leren lezen of schrijven, het zijn dus analfabeten, dus zij beginnen als analfabeten Nederlands dus dat is pittig. Dus ik heb twee mensen die absoluut onder het taalniveau zitten en dat zijn ook twee mensen die een eigen bedrijfje zouden willen beginnen, dus dat is een behoorlijke uitdaging.

b. Interviewer: Hoe lang zijn ze in Nederland?

Geïnterviewde: Sinds 2012.

4. Interviewer: Welke verschil(len) merkte je tussen deze twee cliënten en andere cliënten tijdens de begeleiding?

Geïnterviewde: Het grote verschil is dat ik met die andere twee alles kan bespreken, ik moet heel goed uitleggen maar ik kan alles zelf uitleggen. Bij die andere twee kan ik niets begrijpelijk uitleggen, dus ik kan wel heel summier met ze communiceren, ik kan een afspraak maken en we hebben het over de overname van een bedrijfje in Hilvarenbeek en heel basaal kan ik wel zeggen wat ik aan het doen ben, maar als ik wil uitleggen wat er moet gebeuren heb ik een tolk nodig. Ik moet wel zeggen dat er wat aan het veranderen is.

5. Interviewer: Hoe ging dat eerste gesprek met de cliënten met het laag taalniveau herinneren?

Geïnterviewde: Dat was dus met Farah erbij, anders had ik niet kunnen praten met het echtpaar. Ik heb me voorgesteld, ik heb me geïntroduceerd en ik heb gezegd wat ik met ze ging doen, zij hebben kunnen aangeven wat hun grote wens/droom is hier in Nederland. Toen ben ik aan de slag gegaan en ik heb in het dossier gekeken wat er al gedaan en gepoogd is en ik kwam er heel snel achter dat het allemaal zinloze pogingen waren om die mensen snel een bedrijf over te laten nemen, €25.000 te gaan lenen terwijl ze niet eens de taal kunnen praten en niets kunnen lezen en schrijven, dus dat was niet goed.

a. Interviewer: Heb je zelf de tolk geregeld?

Geïnterviewde: Farah deed de maatschappelijke begeleiding en Farah komt ook uit Afghanistan, zij is zelf hier ooit als vluchteling gekomen en ze heeft nu een baan. Zij werkt niet in Tilburg, maar in Hilvarenbeek en Oisterwijk en daar in die gemeentes. Dus die heeft het een aantal keer begeleid, als een soort overdracht. Overigens was bij het eerste gesprek Velma erbij, dat was de voorganger van Krista, dat is later gesplitst, Velma deed toen Tilburg en Breda. Dat was toen ook mijn eerste cliëntencontact, ik heb het daarna op me genomen en ben wat onderzoek gaan doen. Ik heb vanaf het begin tegen het echtpaar gezegd dat ze de taal gaan leren en dat ze veel meer gaan doen om de taal te leren kunnen we niet verder. Ik heb heel veel druk,

op een prettige en niet op een vervelende manier, op die mensen gezet. Maar ik vind dat wij daar niet bang voor hoeven zijn, wij moeten best veel eisen aan die mensen stellen. Het is ook een beetje 'voor wat hoort wat', ik wil best wel wat doen voor die mensen, maar ik kan dat alleen maar doen als zij wat doen. Ik merk in dit jaar ook een enorme spurt, ook in de taal. Ik moet zeggen dat er wel wat dingen zijn misgegaan, cliënt 2 – de man – was nog niet begonnen aan de inburgering, cliënt 1 wel, wat de oorzaken hiervan zijn interesseert me niet te veel. Hij is nu vanaf mei ongeveer begonnen, het gaat erg goed op school, hij ging drie keer maar gaat nu vier keer naar school. Hij moet soms wel 10 uur doen om één bladzijde in de boek door te nemen, maar hij is er wel serieus mee bezig. Ik heb hem een week of 4 niet gezien, vandaag zie ik hem weer dus ik moet het weer checken, maar ik wil weten en horen van hem dat het beter gaat. Ik wil iedere keer horen dat het beter gaat, als dat proces – de taal – stopt, dan stopt het andere ook, dan kan hij wel schoonmaker worden of dan kan hij wel straatveger worden, maar hij kan dan geen winkel gaan overnemen.

- b. Interviewer: Dus je denkt dat, ondanks dat een cliënt een analfabeet is, dat het toch kan lukken om de taal op te krikken?**

Geïnterviewde: Ja, dat heb ik natuurlijk op meerdere manieren gedaan. Ik heb een stageplek voor hem geregeld voor 4 maanden (maart t/m juni) bij een kledingatelier ik heb ook duidelijk aangegeven dat de eigenaar van de kledingatelier – een Turkse man in Tilburg – dat hij Nederlands met hem moet praten en leg hem de dingen uit. Dat heeft héél erg goed gewerkt, ik merkte al meteen dat hij daar al veel meer woorden leerde, want hij kon echt geen Nederlands. In die stage is er dus wel wat gebeurt, tijdens die stage kreeg hij de kans om in te burgeren en daar is hij nog mee bezig en dat gaat zeker nog een jaar duren vanaf nu. Ze hebben een taalmaatje, die niet zo consequent daar is, vaak is hij weg en komt hij daar niet, dat vind ik jammer, maar ik vind het belangrijk dat ze naar school gaan en dat ze veel leren. Of je iemand zo ver kunt krijgen, daar wil ik iets over zeggen: voor mij is het de eerste keer dat ik dit op deze manier meemaak, voor mij is het ook spannend of het gaat lukken om uiteindelijk die mensen zo ver te krijgen dat ze op voldoende niveau Nederlands kunnen.

- 6. Interviewer: Welke eisen dienen er vanuit jouw visie gesteld te worden voor de arbeidscoach op het gebied van:**

- a. Achtergrond**

Geïnterviewde: Ik vind dat als je stagiaires hebt dat je een andere vorm van arbeidscoaching hebt dan wanneer je een vrijwilliger uit de markt probeert aan te trekken. Ik vind dat als je een vrijwilliger uit de markt aantrekt dan moet je mensen aantrekken die op een of andere manier zich van dienst hebben gemaakt in het bedrijfsleven, dus hetzij als medewerker op een HR afdeling. Dus in ieder geval een netwerkje hebben en kennis kunnen hebben en dus eigenlijk weinig begeleiding nodig hebben om met iemand op pad te gaan. Terwijl als je een stagiaire hebt, heeft hij/zij begeleiding nodig en vandaar dat ik een enorme voorstander ben om groepjes te formeren gemixt met stagiaires en vrijwilligers. Niet iedereen die een vrijwilliger wil worden en arbeidscoach wil worden kun je aannemen, dat zou enorm ten koste gaan van de kwaliteit van je werk. Ik vind dat wij eigenlijk wel een soort van kwaliteitskeurmerk mogen hebben, dat is niet officieel natuurlijk. Zodat we kunnen zeggen dat we een expertise hebben in huis en dat we iets kunnen bieden. Dus wat ik vind dat je van een arbeidscoach mag eisen, los van een relevante opleiding. Een opleiding vind ik niet zo heel erg belangrijk, ik heb liever iemand die 20 jaar ervaring heeft in het bedrijfsleven en van alles heeft gepresteerd, een netwerk heeft en weet hoe dingen gaan dan iemand met een hoge opleiding die nog weinig ervaring heeft,

het is altijd misschien wel een mix. Dus ik vind dat je ervaren mensen nodig hebt en ook niet de eerste de beste altijd, dus je mag echt strikt selecteren.

a. Interviewer: Is het meer ervaring in de coaching of juist ervaring in het bedrijfsleven?

Geïnterviewde: Ik denk natuurlijk ook coaching, er zijn een aantal kenmerken die je erin moet hebben, ten eerste inlevingsvermogen en openstaan voor andere culturen en hoe mensen in elkaar zitten, dus je moet een beetje sociaal zijn. Als je dat niet hebt moet je niet komen. Die bagage die je nodig hebt om mensen verder te helpen, dus je moet communicatief redelijk sterk zijn en je moet niet bang zijn om aan de telefoon iets negatiefs te horen te krijgen. Maar verder moet je dus voldoende bagage hebben om iemand verder te helpen. Het zou zonde zijn als je een cliënt gaat begeleiden die goede kansen heeft, maar die een begeleider heeft het niet kan. Coachen is belangrijk, de goede dingen uit de mensen halen, coachen is eigenlijk een vorm van begeleiden waarbij je mensen er zelf achter te laten komen wat hun goede eigenschappen zijn. Dat mag er voor een deel zijn, maar er mag ook leiden zijn. Toen cliënt 4 hier kwam gaf hij de verkeerde lichaamshouding en ik vertelde hem dat als ik zijn werkgever was dat hij van mij weg mocht en dat het klaar is. Dus ik vind dat we eisen mogen stellen en daar moet je toe in staat zijn, we zijn hier niet om de mensen allemaal over de bol te aaien, maar we zijn hier om te zeggen hoe het hier in Nederland gaat. Ik heb ervaring in het bedrijfsleven, ik weet wanneer men wel of niet geaccepteerd wordt, je moet gewoon zorgen dat je daar tussen past. Dat is natuurlijk taal, maar ik vind dat het echtpaar uit Hilvarenbeek (cliënt 1 en 2) die analfabeten waren te snel in het arbeidscoachingstraject terecht zijn gekomen. Ik heb het overgenomen, omdat het eenmaal overgedragen was en ik heb het op me genomen, als ik daarop terug kijk denk ik dat die mensen eerst een jaar zeer intensief een taalstudie hadden moeten doen voordat ze überhaupt zouden zijn aangemeld. Een tweede reden daarvoor is dat op het moment dat je iemand gaat begeleiden en die heeft een forse taalachterstand en je wil stage zoeken, dan ga je stage zoeken terwijl hij vervolgens naar school gaat. Dit kan niet, ik heb het ook meegemaakt met cliënt 3 ik heb verschillende stageadressen gebeld, die waren misschien wel geïnteresseerd, maar niet als iemand maar 2 dagen in de week beschikbaar is. Nu heeft hij toevallig wel zo'n adres, waar hij maar 3 dagen in de week naar toe hoeft, maar dat conflicteert. Ik vind, maar dan ga ik met mijn visie nog iets verder, maar op het moment dat die mensen hier in Nederland komen moeten ze meteen een taalboek in de hand krijgen. Maar dat mag dan niet, zij moeten dan eerst geld gaan lenen, maar ik vind dat ze meteen moeten beginnen met taal. Dan kom je er ook achter dat mensen A. ze hebben wat te doen, ze zijn de taal aan het leren en zich niet zitten te vervelen in het eerste half jaar in zo'n AZC maar ook B. je komt er ook snel achter hoe gemotiveerd ze zijn om in dit land iets te gaan willen en in onze cultuur kom je een heel eind als je echt iets wil, maar dan moet je wel voeding voor geven en de taal is voor mij daarbij een strikte voorwaarde.

b. Interviewer: Er is een cliënt die een wat langere tijd in Nederland is, maar haar taalniveau kript niet op en op een gegeven moment moet ze werken van de gemeente. Hoe zie je de begeleiding in zo'n geval?

Interviewer: Is het ook bekend waarom het niet opschiet? Lig het aan motivatie? Ik zou met zo'n iemand in een diepgaand gesprek gaan willen, om te kijken of het aan de motivatie ligt en zo kom je er ook achter hoeveel uur diegene er per dag aan besteed, wat doet en leert diegene, hoe wordt het gevolgd, ik denk dat het nog te vrijblijvend is. Dus ik zou willen weten of het niet willen of niet kunnen is. Als het echt niet kunnen is, als iemand bijvoorbeeld dyslectisch is of een laag IQ heeft bijvoorbeeld, dan moet je daar op een andere manier mee omgaan dan wanneer iemand onvoldoende motivatie toont. Als iemand hier zo'n 8 jaar lang is en de taal nog niet kan dan vind ik dat schrijdend, dan had dat geen 8 jaar mogen duren, tenzij je in een eerder stadium vastzat met mevrouw kan niet leren en we moeten voor haar een baan zoeken waarbij we communiceren dat de vrouw de taal niet kan leren. Dus we moeten daar eerlijk en open in zijn, we moeten niet zeggen dat ze ermee bezig is, ze is er wel mee bezig, maar ze is er 8 jaar mee bezig en ze kan het nooit leren. We hebben hier iemand en die moet schoonmaken en je moet aanwijzen wat ze moet doen en dat is het. Ik denk dat die groep heel erg klein is, ik denk eerder dat de motivatie dan weg is. Ik vind ook dat je met de bijstand iets mag op termijn, ik vind niet dat je zomaar moet korten, maar ik ben er wel voor om de druk op te voeren. Het allerlaatste middel is geld, niet zo'n fijn middel.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

Interviewer: Capaciteiten zijn goede kwaliteiten van een persoon. Je kan een onderscheid maken tussen twee Interviewer: Capaciteiten zijn goede kwaliteiten van een persoon. Je kan een onderscheid maken tussen twee soorten capaciteiten. Namelijk aangeboren capaciteiten en leerbare capaciteiten

7. Interviewer: Over welke capaciteiten vind jij dat je beschikt, wat een arbeidscoach volgens jou dient te hebben

Geïnterviewde: Ik denk dat ik een redelijk empathisch vermogen heb, dus de inleving. Ik heb al met heel veel mensen te maken gehad in mijn leven, maar ook als werkgever ben ik heel erg geïnteresseerd geweest in wat mensen bezig houdt. Je kunt er niet altijd iets mee, maar je moet het wel weten. Het meest typerend is wel dat je alleen met mensen veel bereiken als je respect hebt – ik heb ook in China gezeten en zit nu ook in Tsjechië – voor cultuur, achtergrond en denkwijze. Ik denk dat ik ook wel over die kwaliteiten beschik. Daarnaast wijsheid is een stukje levenservaring en ik ben op een leeftijd dat ik al die jaren dat ik wat gedaan heb wijsheden heb opgedaan, dus dan kun je meer intuïtief handelen : je kunt beter meteen aanvoelen hoe de situatie in elkaar zit en wat je moet doen in deze situatie en dat is ook een kwestie van ervaring. Dan kun je niet zeggen dat je alleen mensen van boven de 50 moet aannemen, want dat is onzin, maar ik denk dat het in mijn geval wel meetelt. Uiteraard ook netwerken, die kan je meenemen in ervaringen, ik weet hoe het in een bedrijf eraan toegaat. Ik heb in de zorg gewerkt en in de snoepjesfabriek gewerkt, ik heb dus in allerlei sectoren rondgelopen. Ik denk dat ik redelijk kan zeggen hoe het in een bedrijf aan toe gaat. Ik wil dat je dan als je iemand bij een bedrijf naar binnen brengt, heel goed inschat hoe groot de kans van slagen is. Is het een probeersel met een grote kans van niet slagen doe het dan niet, is het een vierde keer dat je iemand plaats terwijl het al drie keer goed is gegaan mag het best een vierde keer niet goed gaan. Dat kan ik niet op papier allemaal uitleggen, maar dat moet je in een situatie aanvoelen en daarom als je in een team zit met stagiaires en een administratief medewerker kun je hier met elkaar over sparren. Dan leer je er als stagiaire ook veel meer van, dan wanneer je het allemaal zelf moet gaan uitvinden .Dus ik ben er heel erg voor dat er meer van dat soort vrijwilligers wordt gezocht.

- a. **Interviewer: Zijn er nog andere capaciteiten waarover een arbeidscoach zou moeten beschikken om cliënten met een laag taalniveau te kunnen hebben?**

Geïnterviewde: Je moet voldoende inlevingsvermogen hebben en acceptatie moet groot zijn, je moet tegen teleurstellingen kunnen. Dus je moet gewoon een evenwichtig persoon zijn met een normaal gezond verstand en niet overdreven sociaal, je mag best zeggen waar het op staat. Daar kunnen allerlei mensen in passen, je kunt niet zeggen dat het een type persoon moet zijn, maar de basis blijft openstaan voor andere culturen. Ik vind respect – voor anderen en hun achtergrond – op nummer 1 en nummer 2 vind ik kijken naar die persoon en onze samenleving en hoe je dit bij elkaar kunt brengen. De samenleving verandert niet, die wordt hooguit harder, die wordt niet makkelijker, ik vind wel zoals ik vorige week zei hoe meer mensen dat tegengeluid kunnen laten horen, dat moet wel invloed hebben, maar wij veranderen van hier uit niet de samenleving en de negatieve denkwijze die er hier en daar is. Dus wat je wel kunt doen is ervoor zorgen dat die mensen dit weten, dat ze weten dat je niet met een slappe houding een bedrijf binnen kunnen komen of dat je je aan de regels moet houden en het belangrijke is dat je dit herhaalt en erop terugkomt. Ik kan met heel veel respect tegen iemand zeggen dat hij het fout doet, je hoeft niet altijd te zeggen dat iemand het goed doet. Ook juist zeggen dat iemand iets fout doet en dat juist met heel veel respect zeggen.

8. **Interviewer: De capaciteiten die in de vacature stonden zijn/waren:**

- Plannen en organiseren
- Samenwerken
- Coachen
- Zorgvuldig communiceren
- Netwerken

- a. **Interviewer: Welke zijn capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?**

Geïnterviewde: Ja, hoe belangrijk is plannen en organiseren nou? Ja, er moet nog (bege)leiden bij, met name ook het leiden, dat je die mensen bij de hand neemt naar de juiste plek toe. Als je coacht en je moet mensen leren ontdekken, wat jij zegt 'ga dan maar advertenties zoeken', diegene komt met iets, maar in sommige gevallen moet je dit proces versnellen en leidt je hem. Leiden is niet alleen maar coachen vind ik. Je moet oppassen dat het woord te soft uitgelegd kan worden en daar hoeft niets mis mee te zijn, maar ik vind dat je er ook leidinggevende capaciteiten/leiden bij mag zetten.

- b. **Interviewer: Hoe communiceer jij zorgvuldig?**

Geïnterviewde: Herhalen en vragen of ze het begrijpen, ze het kunnen uitleggen en vertellen. Dan nog weet je in sommige gevallen dat het nog niet goed is overgekomen dus dat is lastig.

- a. **Interviewer: Hoe zie je dat het niet goed is aangekomen?**

Geïnterviewde: Soms weet ik van te voren dat wanneer ik iets wil uitleggen dat het niet gaat overkomen. De vorige keer was in naar SNV Hilvarenbeek gegaan, om Farah erbij te hebben. Vandaag heb ik ook een gesprek met cliënt 2, ik heb ook via een collega van ons een tolk ingeschakeld en hij schijnt goed Nederlands én Dari te kunnen, dus ik ga kijken of hem als vaste tolk kan krijgen met alle ontwikkelingen die er nu aan gaan komen.

9. **Interviewer: De capaciteiten die vanuit de theorie geraadpleegd zijn:**

- De cliënt kunnen begeleiden en toe te leiden naar passend werk
- Luisteren
- Contracteren
- Observeren

- Effectief feedback geven
 - Weerstand herkennen
 - Communicatievaardigheden
 - Kunnen reflecteren
 - Methodisch te werk kunnen gaan
 - Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen
 - Na kunnen denken over de ontwikkeling van eigen beroepsopvattingen en de bekwaamheden
- a. Interviewer: Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?
- Geïnterviewde: De cliënt kunnen begeleiden en naar passend werk leiden, luisteren, observeren, weerstanden herkennen, communicatievaardigheden en samen kunnen werken in netwerken en omgevingen. Ik vind met name die aspecten waarbij er direct contact met het cliënt is relevant, met het kunnen luisteren en observeren van hoe voelen mensen zich eronder en weerstanden herkennen, communicatie. Ik vind het methodisch kunnen werken leuk als je het kunt, maar niet echt een vereiste. Ik heb mezelf voorgenomen om vanaf het eerste gesprek – dit is overigens met alle gevallen gelukt, met uitzondering van cliënt 3 want die werd ziek, dus duurde het wat langer – aan de hand te nemen en ergens naar toe brengen. Tegelijkertijd doe je natuurlijk heel veel in de begeleiding.*

Begeleidingsvormen (doen)

10. Interviewer: Gebruik jij een bepaald coachingsmodel tijdens het begeleiden van je cliënt? Zo ja, welke is dat en wat zijn je ervaringen ermee?
- Geïnterviewde: Nee, ik werk altijd met een contingency approach, dat betekent situationeel, ik kan met jou heel anders praten dan wanneer er een andere stagiaire komt die de vragen anders stelt en dan reageer ik misschien wel anders. Ik gebruik geen model, ik kijk altijd naar de situatie, dat is een aanpak die ik in mijn werk altijd heb gehad en altijd goed werkt. Dus ik kan heel erg autoritair zijn als het moet, naar mensen toe maar ook naar cliënten toe. Als ik vind dat het nodig is, is dat nodig. Zolang het maar echt is, zolang het maar niet gemaakt is. Als ik boos/teleurgesteld ben op/in iemand, dan mag ik dit laten zien. Ik gebruik hier geen bepaald model voor, maar dat zijn de emoties. Het is echt situatieafhankelijk.*
11. Interviewer: Uit de theorie zijn er een aantal coachingsmodellen, waaronder:
- a. Het GROW-model
- a. Interviewer: Zegt dit model je iets?
- Geïnterviewde: Ja*
- b. Interviewer: Het GROW-model is een vragenserie in vier eenvoudige stappen. Grow helpt om op een gestructureerde en efficiënte manier met coaching aan de slag te gaan.
- b. Het NLP Coachmodel
- a. Interviewer: Zegt dit model je iets?
- Geïnterviewde: Nee*
- b. Interviewer: Het NLP Coachmodel is een model dat mensen helpt een doel te bereiken dat ze voor ogen hebben. En dat je meer aandacht besteed aan de belemmeringen dan bij het GROW-model.
- c. Interviewer: Welk model (het GROW-model of NLP Coach model) vind je meer toepaselijk voor een cliënt met een laag taalniveau?
- Geïnterviewde: Dat is heel simpel voor mij, namelijk het NLP –model, als je een praktische aanpak kiest en je dus een huidige situatie, een gewenste situatie en hulpbronnen hebt en hoe kom je daar, dan kijk je naar wat voor hindernissen heb ik op de weg. Als je er al heel snel achter komt dat die hindernissen heel groot zijn, kun je jezelf afvragen of die gewenste situatie*

wel reëel is en moet je je doelen bijstellen. Zoals ik net al zei pas ik me heel erg aan de situatie, je kunt er heel erg vanuit gaan van persoonlijk ontwikkeling en je hebt een bepaald doel voor ogen en dat wil je bereiken en daar pas je je coaching op aan. Je hebt te maken met andere culturen, met mensen die anders denken, mensen die niet in al die varianten denken. Coachen is heel erg Westers, hier moet je rekening mee houden. Een model is dus heel gevaarlijk. Wat ik wel wil is dat je met een cliënt een doel stelt en je het erover hebt wat je ervoor moet doen om daar te komen dan kom je automatisch op de hindernissen en wat je hiervoor nodig hebt. In het geval van cliënt 2, de bedoeling was om een winkel over te nemen of dat haalbaar is weet ik op dat moment niet, ik moet dat gegeven hebben dus ik ben aan de slag gegaan. Is het technisch economisch haalbaar? Ja. Dus we hebben al een tensie-overeenkomst met verkoop en partij, dus ik ben al een traject aan het voorbereiden dat tot eind volgend jaar gaat duren. Is het voor die mensen haalbaar? Dan kom ik meteen op de eerste grote hindernis en dat is taal. Kunnen zij straks de administratie van zo'n bedrijf voeren weet ik nog niet, maar de voorwaarde voor alles is de taal. Kunnen ze de taal niet dan gaat het mislukken. Natuurlijk als ik uiteindelijk de financiering niet rondkrijg gaat het ook niet lukken, maar alles valt samen met hoe snel hoe goed ze de Nederlandse taal kunnen en hoe goed ze kunnen inburgeren in Nederland. Dan kun je het over de hulpbronnen hebben, dat is uiteraard de inburgeringscursus, maar dat is ook het taalmaatje, stage, kinderen. Hun oudste dochter is hier vaak, 13 jaar, ze zit nu in de brugklas MAVO/HAVO die spreekt heel goed Nederlands. Ik heb gezegd tegen haar dat ze ervoor moet zorgen dat ze altijd Nederlands praat met haar ouders. Als er een gesprek is thuis en zij is thuis dan haal ik haar erbij, dat is ook om het gezin als geheel een beetje bij te betrekken. Maar ik denk dat het heel erg past in het NLP model, maar pas op dat het niet een coaching om de coaching wordt, want dan ga je vanuit theorie dingen doen die misschien helemaal niet bij een cultuur op een persoon past.

- a. **Interviewer: Is het dan handig om zo'n model in je achterhoofd te houden?**

Geïnterviewde: Dat gaat bij mij automatisch. Maar voor andere arbeidscoaches met niet heel veel ervaring kun je het simpel uitleggen, dan zou ik het wel doen. Ik vind dat je als stagiaire moeten weten dat je in de realiteit moet kijken wat en hoe het toepasbaar is en niet teveel vanuit de theorie. Natuurlijk moet je die erbij hebben, maar die moet niet de leidraad zijn.

c. Het Co-Actief Coaching Model

- a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**

Geïnterviewde: Nee, het zegt me niets

- b. **Interviewer: De term co-actief verwijst naar het feit dat coach en cliënt actief met elkaar samenwerken. Er wordt gecoached op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat dan dat er een vast plan wordt afgewerkt. Dus er is geen vast plan.**

- c. **Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**

Geïnterviewde: Nee, ik neem het initiatief, dat wil niet zeggen dat dit model niet kan werken, maar het werkt niet in een situatie waar we nu in zitten.

d. Het RET-model

- a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**

Geïnterviewde: Nee, het zegt me niets.

- b. Interviewer: Bij het RET-model leert de cliënt een concreet stappenplan dat hem helpt om nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren. Dus meer van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten.**
- c. Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**

Geïnterviewde: Dit is misschien wel meer passend, maar dat zit naar mijn gevoel meer in het NLP-model met de hindernissen. Cliënt 4, moet ik aan de hand nemen en ergens naartoe brengen, hij moet ook zijn onzekerheden overwinnen. Op het moment dat hij ergens is, moet ik ook de eerste dag hem bezoeken om te kijken hoe het gaat en wat ik moet doen want hij moet het gevoel krijgen dat hij iets kan. Dan kun je je afvragen of dat in een gesprek/begeleiding zit, maar voor mij zit het in een praktische benadering. Het woord hindernissen staat hier allemaal heel simpel beschreven, maar ik zou ook graag met jullie school dit soort discussies hebben met docenten. Ik heb zelf heel lang geleden ook 2 jaar maatschappelijk werk opleiding (HBO) deeltijd, gedaan, toen werkte ik nog in de zorg. Toen vond ik ook dat de docenten de theorie en de boeken goed kenden, maar de praktijk niet zo goed kenden. Dat vind ik nu eigenlijk nog steeds. Ik ken nu de docenten niet, dus ik neem aan dat ze wel veel meer praktijkervaringen hebben, maar je moet oppassen dat wanneer jij hier stage loopt of je gaat stage lopen bij een bedrijf. Ik denk dat je in een andere situatie komt wanneer je bij de Kinderbescherming Nederland bijvoorbeeld werkt, dat je een andere aanpak gaat kiezen.

12. Interviewer: Welke vind je het meest passend bij de doelgroep? En waarom?

Geïnterviewde: Het NLP-model. Bij mij in relatie tot de doelgroep zou dit model voor mij het meest werken. Ik denk wel dat het een algemeen model is dat het best bij de doelgroep past, maar omdat ik die visie betekent het niet dat iedereen die heeft. Bovenaan staat respect en respect begint met wie ben je, waar kom je vandaan, wat is je achtergrond en je kijkt hier open en eerlijk naar en probeer dit te begrijpen. Ik hoef niet al je gebruiken en gewoontes te kennen, ik wil alleen al starten dat we verschillende mensen zijn en dat we verschillende achtergronden hebben. Tegelijkertijd is het zo dat bij wie de cliënt in de maatschappij komt, ik ken die erg goed en die cliënt moet weten dat hij daarbij terecht komt.

- a. Interviewer: Zou je nog behoefte hebben aan andere handvatten?**

Geïnterviewde: Ik vind administratieve ondersteuning erg belangrijk, ik vind ook een aparte plek voor de arbeidsparticipatie afdeling belangrijk. Ik wil eigenlijk onder die vlag van vluchtelingen eruit, die mensen die wonen hier, die zijn geen vluchtelingen meer. Die zijn Nederlander aan het worden. Misschien moet daar een aparte afdeling op gericht worden, dus ik zou willen dat het meer één wordt met dingen in Nederland. Iemand komt binnen als asielzoeker en op het moment dat hij erkend wordt is hij een vluchteling en dan begint er een proces en geld het net als anderen. Mensen krijgen een bijstandsuitkering daarbij willen ze uit de bijstand komen en integreren in de samenleving. En deze mensen hebben extra hulp nodig en die geven wij.

Afsluiting

13. Interviewer: Zijn er nog andere zaken die onmisbaar zijn voor het begeleiden van een cliënt met een laag taalniveau?

Geïnterviewde: Het schiet me zo niet te binnen, anders had ik het wel gezegd!

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 8 : Transcriptie arbeidscoach 4

Interviewer: Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Het doel van dit interview is om factoren in kaart te brengen die nodig zijn om de begeleiding voor cliënten met een taalniveau onder B passend te laten verlopen. Wat moet jij als arbeidscoach kunnen om de cliënt te begeleiden en welke handvatten heb je nodig om het gesprek aan te gaan, oftewel, wat moet je daadwerkelijk doen om het gesprek passend te laten verlopen.

Inleiding

1. Interviewer: Hoe ben je in aanmerking gekomen met SNV?

Geïnterviewde: Ik was op zoek naar een stageplaats en toen ben ik hier terecht gekomen.

2. Interviewer: Wat was de reden om als arbeidscoach werkzaam te zijn binnen SNV?

Geïnterviewde: Ik heb op mijn vorige stage al mensen begeleid naar werk, dit is iets soortgelijks, alleen gaat het bij SNV wat verder dan wat ik in het verleden heb gedaan. Je hebt een andere doelgroep en het vraagt wat meer van mij als arbeidscoach en het is toch een uitdaging om de doelgroep aan het werk te krijgen.

a. Interviewer: Hoe vind je het tot nu toe?

Geïnterviewde: Ik vind het leuk, maar het is wel een uitdaging omdat je tegen verschillende dingen aanloopt, zoals de taal, maar ook weinig werkervaring en dat soort zaken.

3. Interviewer: Hoe ben je ingewerkt?

Geïnterviewde: De werkbegeleider, Krista, heeft mij ingewerkt. Ze heeft me wel heel goed ingewerkt en veel uitgelegd. Er zijn verschillende stappen doorlopen, eigenlijk is alles wat ik moet doen tijdens mijn stage besproken in de inwerkperiode.

4. Interviewer: Wat vond je hiervan? Wat ging goed en wat kon beter?

Geïnterviewde: Nee, het was wel veel informatie in die inwerkperiode, maar juist omdat het veel informatie was kon ik tijdens het werken bepaalde dingen wel plaatsen dat ze het heeft verteld en dat ik het nu kan uitvoeren.

Ervaring met begeleiding

5. Interviewer: Hoeveel cliënten heb je begeleidt?

Geïnterviewde: Ik heb in totaal 5 cliënten begeleid, waarvan er 2 zijn afgevallen en waarvan er nog één cliënt kan afvallen.

a. Interviewer: Is dat omdat ze al ergens zijn geplaatst?

Geïnterviewde: Eén cliënt wilde verhuizen naar een andere stad en ik kon hem niet in een andere stad begeleiden. Een ander cliënt, heeft vrijwilligerswerk gevonden. Er is nog bij een cliënt waarbij ik van plan ben om er mee te stoppen, maar dat weet ik niet zeker, dat heeft te maken met motivatie. Hij komt zijn afspraken met mij persoonlijk wel na, maar wanneer er de kans is op een baan laat hij het afweten. In zijn situatie is dat hij voor de kinderen moet zorgen, maar als je graag wil werken dan zou je toch voor kinderopvang moeten willen zorgen. Ik begrijp dat het moeilijk is als je kinderen hebt, maar ik vind dat je dan moet besluiten dat je of voorlopig niet meer kunt werken of je gaat werken en je regelt dat.

6. Interviewer: Hoeveel van die cliënten die jij begeleidt hebben een laag taalniveau en waarbij de communicatie niet goed verloopt?

Geïnterviewde: Er is wel één cliënt bij wie het echt niet goed gaat.

7. Interviewer: Welke verschil(len) merkte je tussen deze cliënten tijdens de begeleiding?

Geïnterviewde: De cliënten die wat makkelijker Nederlands praten proberen wel Nederlands te praten ook al is het af en toe wat moeizaam. Soms zie je ze zoeken naar woorden, je kunt ze begrijpen, ook al klopt de zin niet. Je kunt ze begrijpen als je doorvraagt. Bij de andere

cliënt met een laag taalniveau is het heel moeilijk, want dat Nederlandse woord dat ze uitspreekt dat kan ik niet eens verstaan. Ik merk dat het een cliënt is dat niet veel Nederlands praat en het ook niet probeert.

8. Interviewer: Kun je je nog het eerste gesprek met de cliënt met het laag taalniveau herinneren?

Geïnterviewde: Bij deze cliënt is het wel zo dat er bij elke afspraak er een tolk bij is, dus dan neemt ze haar zoon of dochter mee en dat was dus ook bij het eerste gesprek. Dus toen merkte ik al dat het moeilijk werd. Want als ik haar een vraag stelde keek ze me aan en dan merkte ik dat ze het niet begreep en dan ging ze met haar zoon of dochter praten. Dus toen dacht ik al dat het niet helemaal goed ging.

a. Interviewer: Heeft ze er zelf voor gekozen om een tolk mee te nemen?

Geïnterviewde: Ja.

b. Interviewer: Hoe werkt dit?

Geïnterviewde: In principe werkt dit wel omdat ik door middel van die andere personen overdragen wat ik haar wil vertellen. Maar het verkleint wel de kansen voor haar om een baan te vinden, want met een sollicitatiegesprek kun je bij wijze van geen tolk meenemen.

c. Interviewer: Heb je het hier wel eens met haar over gehad?

Geïnterviewde: Ik heb tot nu toe haar gestimuleerd dat ze zelf moet praten en zelf gewoon antwoord moet geven op vragen, maar ik merk dat het moeilijk is.

d. Interviewer: Begrijpt ze de gestelde vragen niet of kan ze geen antwoord vormen, of is het een combinatie van beide?

Geïnterviewde: Het is een combinatie van beide. Heel vaak zie ik bij de mensen die de taal niet heel erg goed beheersen, althans bij mijn cliënten, dat als ik Nederlands praat dat ze mij wel een beetje begrijpen. Maar bij haar merk ik dat ze het niet begrijpt. Meestal merk ik bij mensen dat ze het wel begrijpen maar dat ze moeilijk een antwoord kunnen geven, dit begrijp ik ook wel. Maar bij haar is zelfs het begrijpen moeilijk.

e. Interviewer: Hoelang is ze in Nederland?

Geïnterviewde: Volgens mij 7 jaar.

f. Interviewer: Heeft ze haar inburgeringsexamen behaald?

Geïnterviewde: Ja, dat heeft ze wel behaald.

9. Interviewer: Heb je enig idee waar het aan zou kunnen liggen dat haar taalniveau niet verbeterd?

Geïnterviewde: Persoonlijk denk ik dat ze omgeven wordt door Somaliërs, ze is zelf ook Somaliër. Ik denk ook dat ze heel veel Somalisch spreekt en ik denk ook dat ze kiest voor de makkelijkste weg. Als ze vaker zou proberen om alleen een gesprek te voeren zonder haar zoon of dochter erbij, ook al is het moeilijk in het begin zal ze er op een gegeven moment aan wennen en zal het makkelijker gaan. Maar nu neemt ze altijd iemand mee, dus dan spreekt ze nog steeds geen Nederlands en dan verbeterd het ook niet.

10. Interviewer: Wat heb je gedaan toen de begeleiding stroef liep?

Geïnterviewde: Ik heb er een hoop over nagedacht. Ik vind het een beetje moeilijk, want naar mijn idee denk ik dat ik haar kan stimuleren om Nederlands te gaan praten, ik kan haar bijvoorbeeld zeggen dat ze alleen naar een gesprek moet komen. Maar ik vraag me af of dat gaat helpen, omdat ik uiteindelijk zit met iemand die ik niet begrijp en zij begrijpt mij niet. Ik vind het een beetje moeilijk.

a. Interviewer: Wordt het steeds makkelijker of is het hetzelfde als de situatie in het begin?

Geïnterviewde: Hetzelfde als in het begin.

b. Interviewer: Hoeveel gesprekken heb je ongeveer met haar gehad?

Geïnterviewde: Vijf tot zes.

Interviewer: Zie je wel vorderingen in haar traject?

Geïnterviewde: Ja, dat wel, in het begin was het iemand die hoge doelen had in de zin van dat ze een decoratieopleiding wilde doen en dat is een opleiding waar je MBO niveau 4 voor nodig hebt. Ik moest haar eerst laten inzien dat het in haar situatie niet mogelijk is om dat te gaan doen. Dat was best wel moeilijk, want ze is qua karakter best wel pittig, dus als ze ergens aan vasthoudt dan houdt ze daaraan vast. Maar door te coachen heb ik haar wel kunnen laten zien dat het niet haalbaar is, waardoor ze haar doelen heeft kunnen bijstellen. Nu merk ik wel dat ze open staat voor vrijwilligerswerk in een andere richting, dus dan denk ik dat dat wel goed gedaan is.

11. Welke eisen dienen er vanuit jouw visie gesteld te worden voor de arbeidscoach op het gebied van

a. Achtergrond

Geïnterviewde: Sowieso zelf Nederlands kunnen en Engels als back-up.

b. Opleidingsniveau

Geïnterviewde: Vind ik een beetje moeilijk, ik denk dat het meer aan de persoon ligt. Ik denk niet dat je per se HBO moet vragen, iemand van MBO zou het ook goed kunnen als de communicatieve vaardigheden goed zijn, dus als je goed kunt praten, geduld hebt, goed met de doelgroep om kan gaan en mensen kan plaatsen.

c. Ervaring

Geïnterviewde: Ik denk ook ervaring als coach maar ook in arbeidsbemiddeling. Dat je ervaring hebt in bedrijven contacteren en mensen voorstellen en dat soort zaken.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

Interviewer: Capaciteiten zijn goede kwaliteiten van een persoon. Je kan een onderscheid maken tussen twee soorten capaciteiten. Namelijk aangeboren capaciteiten en leerbare capaciteiten.

12. Interviewer: Over welke capaciteiten vind jij dat je beschikt, wat een arbeidscoach volgens jou dient te hebben?

Geïnterviewde: Ik beschik over inlevingsvermogen, als een cliënt met me praat dan kan ik me inleven en meedenken en zo een plan bedenken. Ik heb ook geduld, hier kan ik ook nog aan werken, maar het is wel iets wat ik al wel heb, want als je met iemand praat en je begrijpt het niet dan kan het soms moeilijk zijn en het kan energie kosten. Dan moet je het wel kunnen begrijpen. Je moet ook op verschillende manieren kunnen uitleggen, soms is het ook moeilijk om naar woorden en dergelijke te zoeken. Het is dat je moet kunnen schakelen tussen niveaus.

a. Interviewer: Zijn er nog andere capaciteiten waarover een arbeidscoach zou moeten beschikken

Geïnterviewde: Nee, dat weet ik verder niet.

13. Interviewer: De capaciteiten die in de vacature staan:

- Plannen en organiseren
- Samenwerken
- Coachen
- Zorgvuldig communiceren
- Netwerken

a. Interviewer: Welke zijn capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Sowieso zorgvuldig communiceren en coachen. Ook denk ik plannen en organiseren.

b. Interviewer: Hoe plan en organiseer jij jouw gesprekken of de begeleiding?

Geïnterviewde: Ik heb wel mijn eigen manier, ik wil dat elke afspraak nut heeft en dat het ergens naartoe leidt. Ik heb tot nu toe niet elke week mijn gesprekken ingepland. Ik probeer door middel van voorbereiding te organiseren, dus dan kijk ik naar wat er in het voorgaande gesprek is gebeurd en wat ik nu ga bespreken en welke stappen hij/zij en ik hebben gemaakt.

c. Interviewer: Hoe communiceer jij zorgvuldig?

Geïnterviewde: Ik wil er zeker van zijn dat een cliënt mij begrijpt, dat doe ik dan door het proberen makkelijk uit te leggen maar ook door terug te vragen of ze mij hebben begrepen en wat ze hebben begrepen. Als de cliënt mij iets uitlegt dan probeer ik echt goed te luisteren en door te vragen en echt te begrijpen wat zij me duidelijk aan het maken is. Soms komt het voor dat ik iets 3 of 4 keer opnieuw vraag omdat ik het zeker wil weten.

14. Interviewer: De capaciteiten die vanuit de theorie geraadpleegd zijn:

- De cliënt kunnen begeleiden en toe te leiden naar passend werk
- Luisteren
- Contracteren
- Observeren
- Effectief feedback geven
- Weerstand herkennen
- Communicatievaardigheden
- Kunnen reflecteren
- Methodisch te werk kunnen gaan
- Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen
- Na kunnen denken over de ontwikkeling van eigen beroepsopvattingen en de bekwaamheden

a. Interviewer: Welke capaciteiten zijn in jouw ogen onmisbaar om een cliënt met een laag taalniveau te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Goed luisteren naar iemand en ook observeren, soms kun je dingen herkennen uit iemands lichaamshouding. Als iemand bijvoorbeeld onderuit gezakt zit dan vraag ik wat er aan de hand is en dat soort zaken. Weerstand herkennen en effectief feedback geven, want ik denk wel dat het belangrijk is om een cliënt feedback te geven zodat hij weet dat hij eraan kan werken. Dit ook op een positieve manier, want ik ben hier eigenlijk om een persoon naar werk te helpen en om dat te doen moet ik soms weet je dat als iemand het iets anders aanpakt dat hij gewoon meer kans heeft. Communicatievaardigheden heeft te maken met luisteren, samenvatten, doorvragen, maar ook dat je laat zien dat een persoon je kan vertrouwen.

Begeleidingsvormen (doen)

15. Interviewer: Gebruik jij een bepaald coachingsmodel tijdens het begeleiden van je cliënt?

Zo ja, welke is dat en wat zijn je ervaringen ermee?

- a. *Geïnterviewde: Meestal wel de GROW-methode, dus echt je cliënt laten verwoorden wat zijn doel is en waar we samen kijken of het realistisch is, wat de opties zijn en dat soort zaken.*

16. Interviewer: Uit de theorie zijn er een aantal coachingsmodellen geraadpleegd, waaronder:

- a. Het GROW-model
- b. Het NLP Coachmodel
 - a. Interviewer: Zegt dit model je iets?

Geïnterviewde: Nee, die ken ik nog niet

- b. **Interviewer: Het NLP Coachmodel is een model dat mensen helpt een doel te bereiken dat ze voor ogen hebben. En dat je meer aandacht besteedt aan de belemmeringen dan bij het GROW-model.**
- c. **Interviewer: Vind je het GROW- of het NLP Coachmodel meer bij cliënten met een laag taalniveau passen?**
Geïnterviewde: Ik denk dan toch wel het NLP-model, omdat er juist aan die hindernissen aandacht wordt besteed. Ik denk dat het goed is om daar rekening mee te houden. Bij deze doelgroep zijn er eenmaal hindernissen en die moeten weggenomen worden als je iets wil bereiken. Bijvoorbeeld bij de cliënt waar ik net over vertelde, waarbij ze een te hoog gegrepen doel had, wilde ik realistisch blijven en dat moet je doen door naar de hindernissen te kijken en deze weg te nemen. Als je weet wat de hindernissen zijn is het makkelijker voor een persoon om te weten wat hij kan doen. Het is niet altijd leuk voor een persoon om naar de hindernissen te kijken, maar als iets wil bereiken zou je deze wel weg moeten nemen.
- c. **Het Co-Actief Coaching Model**
 - a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**
Geïnterviewde: Nee, het zegt me niets.
 - b. **Interviewer: De term co-actief verwijst naar het feit dat coach en cliënt actief met elkaar samenwerken. Er wordt gecoached op basis van wat er tijdens het gesprek ontstaat dan dat er een vast plan wordt afgewerkt. Dus geen vast plan.**
 - c. **Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**
Geïnterviewde: Nee, bij mijn gesprekken moet je als arbeidscoach de gesprekken wel echt sturen. Cliënten weten niet hoe het eraan toegaat op de arbeidsmarkt en wat er gevraagd wordt. Dus als een cliënt het gesprek gaat sturen weet ik niet waar het op uit komt, terwijl het doel is dat ik die cliënt help dus ik moet wel die sturing hebben en bepaalde onderwerpen kunnen kiezen.
- d. **Het RET-model**
 - a. **Interviewer: Zegt dit model je iets?**
Nee, dit model ken ik ook niet.
 - b. **Interviewer: Bij het RET-model leert de cliënt een concreet stappenplan dat hem helpt om nieuwe, meer helpende gedachten te vinden en te verankeren. Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten.**
 - c. **Interviewer: Denk je dat dit model een bijdrage kan leveren aan de begeleiding voor cliënten met een laag taalniveau?**
Geïnterviewde: Ik vind het wel iets positiefs, want inderdaad als iemand negatieve gedachten heeft, ziet hij geen uitweg en weet hij niet wat hij kan bereiken. Terwijl als je dit omzet wordt het iets breder, waardoor er mogelijkheden weer zichtbaar worden. Dus hier ben ik ook echt voor.
 - d. **Interviewer: Zou je dit dan combineren met het NLP Coachmodel of wil je focussen op één model?**
Geïnterviewde: Ik vind sowieso niet dat je op één model moet focussen, het kan je beperken want ieder persoon die voor jou zit is anders. Ik zou deze inderdaad combineren met het NLP-model, want als je met het NLP-model kijkt naar de hindernissen kan dat een persoon al demotiveren, maar als je dat kan omzetten naar iets positiefs, kun je echt wel iets bereiken.
 - e. **Interviewer: Hoe denk je dat dit geïmplementeerd kan worden?**

Geïnterviewde: Ik denk dat je het kunt geven als een handvat, dus als een voorbeeld wat je zou kunnen doen. Maar ik denk ook dat je het aan de arbeidscoach moet overlaten, want het is een persoonlijk manier van werken en elk cliënt is ook anders. Dus meer als suggestie geven waar ze mee zouden kunnen werken.

- f. **Interviewer: Zou je het fijn vinden om zo'n methode voorgelegd te krijgen van de leidinggevende of zou je zelf een manier van werken moeten bedenken?**

Geïnterviewde: Ik denk wel dat Krista het voor zou kunnen leggen, want het GROW-model bijvoorbeeld kende ik van mijn opleiding. Ik kan me voorstellen dat als je dit model niet kent, omdat je het bijvoorbeeld niet op je opleiding hebt gehad dat het erg moeilijk is om een gesprek in te gaan.

- 17. Interviewer: Zou je nog behoefte hebben aan andere handvaten?**

Geïnterviewde: Nee. De presentatie, culturele diversiteit, die wij bijvoorbeeld hebben gehad, dat soort dingen vind ik wel heel erg fijn en belangrijk. Zodat ook arbeidscoaches daar iets meer te weten over krijgen, vooral als je werkt met vrijwilligers en stagiaires die niets met de doelgroep te maken hebben gehad. Je helpt de coaches een beetje om zich te verplaatsen in anderen, door bijvoorbeeld uit te leggen hoe vluchtelingen tegen bepaalde dingen aankijken en de dingen voorleggen waar de vluchtelingen heel anders over nadenken dan Nederlanders. Dat vond ik heel fijn. Bijvoorbeeld ook meer uitleggen over hiërarchieverschillen, dat soort dingen hoor je misschien ergens maar daar stond ik niet bij stil, door die presentatie werd het mij wel duidelijker. Het kan zijn dat ik, als vrouw zijnde, tegenover een mannelijke vluchteling zit kan ik er misschien raar naar kijken. Of ook het verschil dat sommige mensen over bepaalde dingen niet durven te communiceren omdat ze bijvoorbeeld denken dat het onbeleefd is. Dat soort dingen zijn heel fijn voor een arbeidscoach om te weten.

Afsluiting

- 18. Interviewer: Zijn er nog andere zaken die onmisbaar zijn voor het begeleiden van een cliënt met een laag taalniveau?**

Geïnterviewde: Ik weet niet of dit per se een antwoord is op je vraag, maar ik vind wel dat bijvoorbeeld als een cliënt zich aanmeldt voor arbeidsparticipatie en er staat dat hij zijn inburgeringscursus gehaald en heeft een A2 niveau dan vind ik het heel raar dat als een persoon dan voor mij zit dat het soms echt heel anders blijkt. Dan vraag ik me af waar het aan ligt en waar het fout gaat, dat begrijp ik eigenlijk niet. Bij mijn cliënt vraag ik me af hoe ze haar inburgeringscursus heeft behaald. Dan denk ik misschien was ze er destijds echt mee bezig, maar naar mij mening is het niveau gewoon gezakt. Ik denk dat bij arbeidsparticipatie het wel belangrijk is om daar naar te kijken en hoe dit kan, want het verkleint wel de kansen voor een persoon om een baan te krijgen.

- a. **Interviewer: Zijn er volgens jou bepaalde eisen waar een cliënt aan moet voldoen voordat ze aan het traject mee mogen doen?**

Geïnterviewde: Ja, ik denk het wel. Ik weet wel dat er wordt gekeken of een persoon Nederlands beheerst om een workshop te kunnen volgen. Ik denk dat je dat moet vasthouden en af en toe gewoon moet pijlen hoe het met het taalniveau van de cliënt zit en of het wel goed genoeg is. Je moet ook kijken of het gaat werken als een cliënt bij een werkgever geplaatst gaat worden, aangezien het taalniveau. Tuurlijk moet de arbeidscoach daar ook naar kijken, maar ja, ik vind het een beetje moeilijk. Voor mij als arbeidscoach is het moeilijk, omdat ik dan niet weet hoe ik iemand ga plaatsen, het was een beetje onmogelijk in mijn ogen. Natuurlijk wil ik ook teruggeven aan de cliënt dat ze iets moet doen, want anders gaat het niet werken. Maar je moet realistisch zijn en dan weet je dat het niet werkt. Ik denk wel dat er iets mee kan gebeuren alleen ik weet niet hoe.

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 9 : Transcriptie cliënt 1

Interviewer: Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Het doel van dit interview is om te kijken wat nodig is om cliënten met een laag taalniveau te kunnen helpen naar een baan, waar ook jij als cliënt tevreden over bent.

Inleiding

- 1. Interviewer: Hoe lang ben je in Nederland?**

Geïnterviewde: 2 jaar en negen maanden

- 2. Interviewer: Heb je je inburgeringsexamen behaald? Op welk taalniveau zit je nu?**

Geïnterviewde: Nee, ik ben nu bezig met mijn eindexamen en ik moet nog één onderdeel van de vier halen (lezen).

- 3. Interviewer: Hoe lang wordt je begeleid door je arbeidscoach?**

Geïnterviewde: Door de huidige arbeidscoach sinds de zomervakantie, dus nu 3 maanden. Door de vorige arbeidscoach ben ik 5/6 maanden begeleid.

Ervaring met begeleiding

- 4. Interviewer: Hoe vind je dat de begeleiding verloopt?**

Geïnterviewde: Ik ken de huidige arbeidscoach wat korter als de vorige. Ik moet zeggen dat ik de huidige arbeidscoach toch beter vind dan de andere, misschien ook omdat dit een man is zoals ik. Hem zie ik ook meer als een vriend, we praten veel over mijn problemen en welke oplossingen hier voor kunnen zijn. Ik vind ze allebei goed, begrijp me niet verkeerd, maar ik vind de huidige arbeidscoach toch beter bij mij passen.

- 5. Interviewer: Heb je weleens meegemaakt dat je niet begreep wat de arbeidscoach bedoelde?**

Geïnterviewde: Als we elkaar beide niet begrijpen, zoeken we naar andere manieren om elkaar te begrijpen. We proberen zoveel mogelijk Nederlands te praten, maar bij sommige kleine dingen kunnen we elkaar toch niet begrijpen en daarvoor gebruiken we de Engelse woorden. Ook komt het weleens voor dat de arbeidscoach mij in het Engels niet verstaat, dan schakelen we toch weer over naar het Nederlands en proberen we het weer.

- a. Interviewer: Wat vind je moeilijk om aan te geven? (bijv. vragen of de arbeidscoach wat langzamer kan praten)**

Geïnterviewde: Op zich niets. De arbeidscoach en ik gebruiken simpele woorden om elkaar te verstaan. Ook praat de arbeidscoach niet te snel.

- 6. Interviewer: Merk je aan je begeleider dat het steeds makkelijker wordt om met elkaar te communiceren? Hoe komt dit?**

Geïnterviewde: In het begin konden we elkaar niet erg goed verstaan, daarna werd het wat beter. Aan het begin was het voor mij moeilijk om alles te kunnen volgen wat er door de arbeidscoach werd gezegd. Maar nu gaat het beter, doordat ik zelf heb gevraagd of hij langzamer kon praten.

- 7. Interviewer: Met welke zaken/dingen moet er rekening worden gehouden, voordat er een arbeidscoach wordt aangenomen?**

- a. Achtergrond**

Geïnterviewde: Dat je als arbeidscoach Engels moet kunnen spreken vind ik erg belangrijk, omdat ik dat ook spreek.

- b. Opleidingsniveau**

Geïnterviewde: Voor mij maakt het geen verschil of iemand hoog of laag is opgeleid.

- c. Ervaring**

Geïnterviewde: Ervaring in het coachen zou fijn zijn.

Geïnterviewde: Voor mij is het belangrijk dat ik verder word geholpen in mijn taal, opleiding en werk. De taal door een taalmaatje voor me te vinden en om samen een opleiding en werk te vinden.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

8. Interviewer: Waar is jouw arbeidscoach sterk in?

Geïnterviewde: Problemen oplossen en communicatie.

9. Interviewer: Wat kan hij verbeteren?

Geïnterviewde: Ik zie geen verbeterpunten.

10. Wat moet een arbeidscoach kunnen om jou te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Ik vind het vooral belangrijk dat bij cliënten een tolk (kan ook telefonisch) word geregeld, als de cliënt een laag taal niveau heeft. Voor mij hoeft dit niet zo, omdat ik goed met mijn arbeidscoach kan communiceren, maar over het algemeen lijkt me dit wel handig bij cliënten met een laag taalniveau.

Begeleidingsvormen (doen)

11. Interviewer: Merk jij aan de arbeidscoach dat hij een bepaalde manier van werken heeft?

Geïnterviewde: Hij heeft een planning, waarin staat wat er gedaan moet worden.

a. Interviewer: Hebben jullie in het eerste gesprek gekeken naar het doel, om daar naar te werken?

Ja, dat hebben we inderdaad gedaan.

12. Interviewer: Hoe ervaar je dit?

Geïnterviewde: Vind ik fijn.

13. Interviewer: Vind jij het belangrijk als er wordt gefocust op:

a. Het doel? (GROW-model)

Interviewer: Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen

Geïnterviewde: Dan werk ik liever met het NLP-model, om ook te kijken naar de belemmeringen.

b. Geen vast plan? (Co-Actief Coachingsmodel)

Interviewer: Het gaat vooral om je gevoelens, om deze te verwoorden en je hierbij te helpen om je doel helder te krijgen en te realiseren.

Geïnterviewde: Dit komt heel soms goed van toepassing, als er iets tussenkomt wat ik eigenlijk even kwijt wil.

c. Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP Coachmodel)

Interviewer: Wat je huidige situatie is, wat je wilt bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en of wie je nodig hebt?

Geïnterviewde: Dit wordt nu het meest toegepast door mijn arbeidscoach, die kijkt ook naar welke belemmeringen er zijn. Meestal houden we ons aan de planning, maar soms komt er wat tussen, waardoor we de planning opzij moeten leggen. We focussen ons dan op wat prioriteit heeft op dat moment.

d. Je gedachten veranderen? (RET-model)

Interviewer: Interviewer: Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve gedachten)

Geïnterviewde: Nee, hier gaat mijn keuze niet naar uit. Ook werkt mijn arbeidscoach niet op deze manier.

Afsluiting

14. Interviewer: Wanneer heeft je arbeidscoach verder geholpen?

Geïnterviewde: Mijn arbeidscoach heeft kunnen regelen dat ik bij mijn oude stageplaats kon stoppen en een nieuwe stageplek geregeld, waar ik deze week mag beginnen!

15. Interviewer: Wat wil je aan het eind van dit traject hebben bereikt?

Geïnterviewde: Aan het eind van dit traject hoop ik dat ik een opleiding heb gevonden en volg en dat ik een goede baan kan vinden als het mogelijk is. En dat mijn taal aan het eind van het traject is verbeterd.

a. Interviewer: Hoe kan in dat laatste je arbeidscoach je verder helpen

Geïnterviewde: Aan het eind van het traject wil ik mijn doelen hebben bereikt, het vinden van een opleiding, het verbeteren van mijn taal en ervaring opdoen zodat ik alsnog werk kan vinden ondanks mijn gezondheid.

b. Interviewer: En je taal?

Geïnterviewde: Daar ben ik nu mee bezig, mijn arbeidscoach is voor mij een taalcoach aan het regelen en ik ben nu bezig met het behalen van mijn inburgeringsexamen.

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 10 : Transcriptie cliënt 2

Interviewer: Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Het doel van dit interview is om te kijken wat nodig is om cliënten met een laag taalniveau te kunnen helpen naar een baan, waar ook jij als cliënt tevreden over bent.

Inleiding

16. Interviewer: Hoe lang ben je in Nederland?

Geïnterviewde: Ik ben bijna 4 jaar in Nederland

17. Interviewer: Heb je je inburgeringsexamen behaald?

Geïnterviewde: Nee, ik heb mijn inburgeringsexamen niet behaald.

a. Interviewer: Heeft jouw vrouw haar inburgeringsexamen behaald?

Geïnterviewde: Nee, ook niet.

18. Interviewer: Hoe lang wordt je begeleid door je arbeidscoach?

Geïnterviewde: Bijna 1 jaar.

Ervaring met begeleiding

19. Interviewer: Hoe vind je dat de begeleiding verloopt?

Geïnterviewde: Heel goed.

a. Interviewer: Wat vind je goed?

Geïnterviewde: Ik vind het goed dat hij werk zoekt voor mij en dat hij mij goed helpt.

20. Interviewer: Heb je weleens meegemaakt dat je niet begreep wat de arbeidscoach bedoelde?

Geïnterviewde: Ja, want ik kan niet heel goed Nederlands spreken.

a. Interviewer: Hoe reageer je hier op?

Geïnterviewde: Ik vraag om herhaling.

b. Interviewer: Was dit in het begin ook zo, of is dit steeds beter geworden?

Geïnterviewde: Nee, het blijft hetzelfde.

c. Interviewer: Wat vind je moeilijk om aan te geven? (bijv. vragen of de arbeidscoach wat langzamer kan praten) Praat je arbeidscoach snel?

Geïnterviewde: Nee, normaal.

21. Interviewer: Merk je aan je begeleider dat het steeds makkelijker wordt om met elkaar te communiceren? Hoe komt dit?

Geïnterviewde: Het gaat steeds beter. Dit komt omdat ik beter Nederlands kan, ik begrijp het nu veel beter. Ik heb ook 4 maanden op school gezeten en heb stage gehad.

22. Interviewer: Met welke zaken/dingen moet er rekening worden gehouden, voordat er een arbeidscoach wordt aangenomen?

Geïnterviewde: Als er een cliënt komt dat de arbeidscoach goed met de cliënt omgaat.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

23. Interviewer: Waar is jouw arbeidscoach sterk in?

Geïnterviewde: Mijn arbeidscoach helpt mij met de winkel. Hij heeft mij goed geholpen met het regelen van de winkel.

24. Interviewer: Wat kan hij verbeteren?

Geïnterviewde: Het is goed zo, er zijn geen verbeterpunten.

25. Interviewer: Wat moet een arbeidscoach kunnen om jou te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Snel helpen en goed helpen. Dat ik mijn winkel kan opstarten om te werken en mijn doel te bereiken.

Begeleidingsvormen (doen)

26. Interviewer: Merk jij aan de arbeidscoach dat hij een bepaalde manier van werken heeft?

Geïnterviewde: Het doel van mijn arbeidscoach is dat ik naar school moet gaan en moet gaan werken. Dus mijn arbeidscoach stelt een doel op en daar werken wij samen naar.

27. Interviewer: Vind jij het belangrijk als er wordt gefocust op:

a. Het doel? (GROW-model)

Interviewer: Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen

b. Geen vast plan? (Co-Actief Coachingsmodel)

Interviewer: Het gaat vooral om je gevoelens, om deze te verwoorden en je hierbij te helpen om je doel helder te krijgen en te realiseren.

c. Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP Coachmodel)

Interviewer: Wat je huidige situatie is, wat je wilt bereiken, wat en/of wie je tegenhoudt, wat/en of wie je nodig hebt?

d. Je gedachten veranderen? (RET-model)

Interviewer: Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve gedachten)

Geïnterviewde: Meer naar het doel dan naar gevoelens.

Afsluiting

28. Interviewer: Wat wil je aan het eind van dit traject hebben bereikt?

Geïnterviewde: Ik wil graag veel geld verdienen en dat is alles. Geld is de basis, zonder geld kun je geen kleding kopen, niet naar school, kinderen hebben ook geld nodig.

29. Interviewer: Wat is ten slotte erg belangrijk wat een arbeidscoach moet weten om jou te begeleiden?

Geïnterviewde: Dat hij ervoor open staat om hulp aan te bieden.

30. Interviewer: Is het makkelijker voor jou als er een tolk bij zit?

Geïnterviewde: Soms is het nodig en soms niet. Zoals vandaag gaan we het over papieren hebben, dan is het wel belangrijk dat de tolk erbij is. Maar ik probeer mijn Nederlands te verbeteren en probeer dus zelf ook gesprekken te voeren.

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 11 : Transcriptie cliënt 3

Interviewer: Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Het doel van dit interview is om te kijken wat nodig is om cliënten met een laag taalniveau te kunnen helpen naar een baan, waar ook jij als cliënt tevreden over bent.

Inleiding

1. **Interviewer:** Hoe lang ben je in Nederland?
Geïnterviewde: 6,5 jaar, sinds 2009.
2. **Interviewer:** Heb je je inburgeringsexamen behaald?
Geïnterviewde: Nee Ja, in 2012. Ik heb taalniveau A2.
 - a. **Interviewer:** Ga je nog naar school toe?
Geïnterviewde: Nee, niet meer.
3. **Interviewer:** Hoe lang wordt je begeleid door je arbeidscoach?
Geïnterviewde: Sinds september 2015, dus ongeveer 3 maanden.

Ervaring met begeleiding

4. **Interviewer:** Hoe vind je dat de begeleiding verloopt? Heb je werk?
Geïnterviewde: Ik werk per week 8 uur.
 - a. **Interviewer:** Wat voor werk doe je?
Geïnterviewde: Poetsen bij mensen thuis.
 - b. **Interviewer:** Hoe is dat en wil je ook ander werk zoeken?
Geïnterviewde: Ik vind het leuk, ik wil later nog werk zoeken.
 - c. **Interviewer:** Wil je een andere arbeidscoach, aangezien jouw arbeidscoach voor een tijdje weggaat.
Geïnterviewde: Liever niet, maar als ze weg is wil ik misschien volgend jaar een ander arbeidscoach.
 - d. **Interviewer:** Hoe vond je de begeleiding met je arbeidscoach?
Geïnterviewde: Goed.
 - a. **Interviewer:** Wat vind je goed?
Geïnterviewde: Dat ze met me naar werk zocht en dat ze op tijd kwam om met me te praten
5. **Interviewer:** Heb je weleens meegemaakt dat je niet begreep wat de arbeidscoach bedoelde?
Geïnterviewde: Nee, want ze praat rustig en ze herhaalt veel.
 - a. **Interviewer:** Was dit in het begin ook zo, of is dit steeds beter geworden?
Geïnterviewde: Nee, het blijft hetzelfde.
 - b. **Interviewer:** Vind je iets moeilijk om aan te geven? (bijv. vragen of de arbeidscoach wat langzamer kan praten) Praat je arbeidscoach snel?
Geïnterviewde: Nee, dan vraag ik of ze het nog een keer wil herhalen.
6. **Interviewer:** Merk je aan je begeleider dat het steeds makkelijker wordt om met elkaar te communiceren? Hoe komt dit?
Geïnterviewde: Ja, dit werd steeds beter. Als mijn arbeidscoach het herhaalt snap ik het ook beter.

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

7. Interviewer: Waar is jouw arbeidscoach sterk in?

Geïnterviewde: Rustig praten en op tijd komen en ze legt het uit op de manier waarop ik het snap.

8. Interviewer: Wat kan zij verbeteren?

Geïnterviewde: Het is goed zo, er zijn geen verbeterpunten.

9. Interviewer: Wat moet een arbeidscoach kunnen om jou te kunnen begeleiden?

Geïnterviewde: Dat kan ik niet op bedenken, ze doet het goed.

Begeleidingsvormen (doen)

10. Interviewer: Merk jij aan de arbeidscoach dat hij een bepaalde manier van werken heeft?

Geïnterviewde: Ze werkt met een planning.

11. Interviewer: Vind jij het belangrijk als er wordt gefocust op:

a. Het doel? (GROW-model)

Interviewer: Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen

b. Geen vast plan? (Co-Actief Coachingsmodel)

Interviewer: Het gaat vooral om je gevoelens, om deze te verwoorden en je hierbij te helpen om je doel helder te krijgen en te realiseren.

c. Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP Coachmodel)

Interviewer: Wat je huidige situatie is, wat je wilt bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en of wie je nodig hebt?

d. Je gedachten veranderen? (RET-model)

Interviewer: Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve gedachten)

Geïnterviewde: Met een planning en naar het doel werken. Zo doet mijn arbeidscoach het ook en daar ben ik tevreden over.

a. Interviewer: Je vindt het belangrijk om werk te zoeken, vind je het ook belangrijk het te hebben over je gedachten, bijvoorbeeld om dit om te zetten naar positieve gedachten?

Geïnterviewde: ik wil vooral dat ik word geholpen bij iets wat ik graag wil.

b. Interviewer: Wat voor werk wil je straks heel graag doen?

Geïnterviewde: Maakt me niet uit, want mij man praat geen Nederlands, is niet naar school geweest en is niet ingeburgerd. Dus ik moet werken. Ik heb geen opleiding gedaan, maar ben wel ingeburgerd. Ik moet dus een baan hebben dat ik kan doen met mijn inburgering en dat vind ik prima.

Afsluiting

12. Interviewer: Wat wil je aan het eind van dit traject hebben bereikt?

Geïnterviewde: Mijn arbeidscoach is een goede vrouw en ze doet goed haar best.

13. Interviewer: Is het makkelijker voor jou als er een tolk bij zit?

Geïnterviewde: Het hoeft niet, ik wil het zelf proberen. Het is gewoon belangrijk dat er vaak wordt herhaald, wat er wordt bedoeld (3, 4 keer).

Interviewer: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 12 : Transcriptie cliënt 4

Interviewer: Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Het zal alleen gebruikt worden voor het uitwerken ervan en niet voor derden. Fijn dat je hiervoor tijd hebt kunnen vrijmaken. Het doel van dit interview is om te kijken wat nodig is om cliënten met een laag taalniveau te kunnen helpen naar een baan, waar ook jij als cliënt tevreden over bent.

Inleiding

1. **Interviewer:** Hoe lang ben je in Nederland?
Geïnterviewde: Sinds 11 juni 2008
2. **Interviewer:** Heb je je inburgeringsexamen behaald?
Geïnterviewde: Ja, in 2011. A2
 - a. **Interviewer:** Volg je Nederlandse taallessen?
Geïnterviewde: Nee, ik wil mijn Nederlandse grammatica nog verbeteren. Maar dit ben ik nog aan het regelen.
3. **Interviewer:** Hoe lang wordt je begeleid door je arbeidscoach?
Geïnterviewde: Sinds september 2015.

Ervaring met begeleiding

4. **Interviewer:** Hoe vind je dat de begeleiding verloopt?
Geïnterviewde: Goed.
5. **Interviewer:** Heb je weleens meegemaakt dat je niet begreep wat de arbeidscoach bedoelde?
Geïnterviewde: Ja, soms.
 - a. **Interviewer:** En hoe denk je dat dit komt?
Geïnterviewde: Voor mij is het moeilijk om alles te begrijpen.
 - b. **Interviewer:** Vind je het moeilijk om iets aan te geven? (bijv. vragen of de arbeidscoach wat langzamer kan praten)
Geïnterviewde: Eigenlijk niets, mijn arbeidscoach praat rustig.
 - c. **Interviewer:** Je gaf net aan dat je het soms moeilijk vindt om je arbeidscoach te begrijpen, hoe komt dit?
Geïnterviewde: Soms begrijp ik de betekenissen van de woorden niet. Nadat mijn arbeidscoach dit heeft uitgelegd, begrijp ik het.
 - d. **Interviewer:** Dus je vindt het fijner als er vaker wordt uitgelegd wat er wordt bedoeld?
Geïnterviewde: Ja.
6. **Interviewer:** Merk je aan je begeleider dat het steeds makkelijker wordt om met elkaar te communiceren? Hoe komt dit?
Geïnterviewde: Ja, nu begrijp ik meer wat hij bedoelt

Capaciteiten van een arbeidscoach (kunnen)

7. **Interviewer:** Waar is jouw arbeidscoach sterk in?
Geïnterviewde: Hij is momenteel voor mij op zoek naar werk, maar kan helaas niets vinden. Nu is hij op zoek naar vrijwilligerswerk. Dit wil ik wel doen als het niet ver van huis is. Dit gaat moeilijk, omdat ik twee dagen naaiessen heb en ik heb zeven kinderen en het dus erg druk. En soms hebben mijn kinderen ook een afspraak, mijn man kan dan helaas niet mee omdat hij sinds kort in Nederland is. Dus ik moet altijd met mijn kinderen mee naar hun afspraken, daarom is het moeilijk voor mij als de vrijwilligerswerk ver van huis is. Het buurthuis is bijvoorbeeld dicht bij huis, daar zou ik dan twee uur kunnen gaan en snel thuis zijn om te kunnen koken
 - a. **Interviewer:** Ok. En waar is je arbeidscoach goed in?

Geïnterviewde: Het is een lieve jongen, erg aardig. Hij is praat rustig. Ik vind hem een aardige jongen.

8. Interviewer: Wat kan hij verbeteren?

Geïnterviewde: Hij doet het heel goed en ik zie geen verbeterpunten. Als ik een afspraak moet verzetten, omdat ik geen tijd heb, dan doet hij hier niet moeilijk om

9. Interviewer: Wat moet een arbeidscoach kunnen om jou te kunnen begeleiden? (meerdere malen uitgelegd)

Geïnterviewde: Een opleiding zoeken en handwerk zou ik ook willen doen, zoals inpakwerk.

a. Interviewer: Wat vind jij belangrijk om mij te kunnen begrijpen?

Geïnterviewde: Rustig praten, dat vind ik heel belangrijk. Als je snel praat, dan is dat moeilijk voor mij om te begrijpen. Bij moeilijke woorden herhalen en uitleggen wat de woorden betekenen.

Begeleidingsvormen (doen)

10. Interviewer: Merk jij aan de arbeidscoach dat hij een bepaalde manier van werken heeft?

Geïnterviewde: Ja, met een soort planning. Hij verteld tijdens een gesprek wat hij voor mij heeft gedaan en wat wel of niet is gelukt en wat er nog gedaan kan worden. Hij werkt altijd volgens een plan. Interviewer: Vind jij het belangrijk als er wordt gefocust op:

a. Het doel? (GROW-model)

Interviewer: Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen

b. Geen vast plan? (Co-Actief Coachingsmodel)

Interviewer: Het gaat vooral om je gevoelens, om deze te verwoorden en je hierbij te helpen om je doel helder te krijgen en te realiseren.

c. Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP Coachmodel)

Interviewer: Wat je huidige situatie is, wat je wilt bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en of wie je nodig hebt?

d. Je gedachten veranderen? (RET-model)

Interviewer: Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve gedachten)

Geïnterviewde: Het doel.

Afsluiting

11. Interviewer: Wat wil je aan het eind van dit traject hebben bereikt?

Geïnterviewde: Een opleiding hebben gevonden of werk.

Bijlage 13: Codering interviews

Capaciteiten

Coachingsvaardigheden	Communicatie-vaardigheden	Zelfstandigheid	Leiderschap	Flexibel ingesteld/kunnen omschakelen	Netwerken
Coachen (4x)	Communicatie-vaardigheden(3x)	Zelfredzaamheid	Bege(leiden)	Beredeneren waarom een ander iets fout doet	Intermediair
Inlevingsvermogen (7x)	Zorgvuldig communiceren (3x)	Zelfstandigheid	Leidinggevende capaciteiten	Weerstand herkennen (2x)	Kijken naar de persoon en samenleving en hoe je dit bij elkaar kunt brengen
Een zekere afstand kunnen houden	Luisteren (4x)	Doorslaggevende keuzes kunnen maken	De cliënt kunnen begeleiden en leiden naar passend werk	Grote acceptatievermogen (tegen teleurstellingen kunnen)	Samen kunnen werken in netwerken en omgevingen
Interesse hebben	Observeren (5x)	Zelf beslissingen maken		Evenwichtig persoon	
In een gesprek leiding nemen	Samenvatten	Verantwoordelijkheid		Geduld	
Respect voor cultuur achtergrond en denkwijze (3x)	Doorvragen (3x)	Zelfreflectie		Kunnen schakelen tussen niveaus	
Samenwerken	Naar verduidelijking vragen	Plannen en organiseren (2x)		Doorzettingsvermogen	
Zeggen waar het op staat	Gespreks-vaardigheden	Innovativiteit			
Met de cliënt meedenken					
Effectief feedback geven					
Vertrouwen inwinnen					
Intuïtief handelen					
Open en eerlijke blik					

Begeleidingsvormen

GROW-model		NLP-Coachmodel		Co-Actief Coaching model		RET-model	
Positief	Het makkelijkst	Positief	complexe en onduidelijk situatie dingen uiteindelijk duidelijker kun je gebruiken voegt meer toe in de algemeenheid kom je het verst mee in wat je gaat doen duidelijkheid hoe de ander er tegen aankijkt het geschiktst (2x) praktisch iemand aan het werk kunnen krijgen meest passend (3x) je kijkt naar de hindernissen (6x)	Positief	Bij cliënten die eigen doel onduidelijk hebben Bij een intake Kun je gebruiken Geeft meer diepgang	Positief	Meer passend Hindernissen omzetten naar iets positiefs
				Negatief	Moeilijk voor de doelgroep (2x) Moeilijk om gevoelens te verwoorden voor de doelgroep Richt zich minder op arbeidsbemiddeling Er wordt geen initiatief genomen door de arbeidscoach Er wordt niet gestuurd (2x)	Negatief	Moeilijk te gebruiken (3x) Richt zich minder op arbeidsbemiddeling

Momenteel gebruikte 'vormen'	'Gevaar' van coachingsmodellen over het algemeen	Implementeren over het algemeen	
Participatieladder	Theorie is anders dan praktijk (2x)	Waarom?	Goede handvatten om • een plan van aanpak te maken • om beter in kaart te brengen wat er aan de hand is • hoe je ergens naar toe werkt • welke barrières je tegenkomt
Testen	Niet passend bij de doelgroep	Hoe?	Het coachen blijft erin
			Simpel uitleggen aan de coaches met weinig ervaring (2x)
			Als suggestie geven
Contingency approach, situationeel gericht (4x)	Coaching om de coaching		Inlichting geven van hoe de coachingsmodellen eruit zien
GROW-model			

Ervaring met begeleiding

Moeilijkheden met communicatie	Weinig vooruitgang qua begeleiding	Weinig vooruitgang qua taalniveau	Tolk als optie, maar ook als gevaar
Gevoelsmatig is het taalniveau lager dan A1	Lage snelheid van begeleiding	Cliënt praat in eigen omgeving weinig Nederlands en probeert het ook niet (2x)	In het begin kon er niet gecommuniceerd worden zonder tolk
Dingen komen onduidelijk door	Soms rol als taalcoach	Cliënt kiest voor de makkelijkste weg	Boodschap wordt door de tolk wel overgedragen
Vaker dezelfde vragen stellen	Verzamelen van informatie is moeilijk	Kans wordt kleiner om een baan te vinden	Tolk inschakelen te heftig
Denken dat de cliënt je fout/niet heeft begrepen (8x)	Situatie is net als in het begin		Taalniveau ondermijnen door tolk
Niet zeker zijn van het verkrijgen van de juiste informatie	Meer tijd stoppen in de communicatie (2x)		Door de tolk spreekt ze nog steeds geen Nederlands en dan verbetert het ook niet (2x)
Minder diepgang	Korte gesprekken		Bij uitleg wat er nog gedaan moet worden is er een tolk nodig
Moeilijk om te bedenken welke vragen je kunt stellen	Weinig vooruitgang		
Oppervlakkig	Weinig dagen beschikbaar voor werk of stage vanwege inburgering		
Bij een lang verhaal wordt er weinig om verduidelijking gevraagd door de cliënt			
Beginnen als analfabeten Nederlandse, pittig			
Summiere communicatie			
Basaal kan er uitgelegd worden wat er wordt gedaan			
Kan cliënt niet verstaan (2x)			
Soms van te voren weten dat hetgeen niet over gaat komen			

Behoefte arbeidscoaches

Cliëntgericht	Arbeidsparticipatie over het algemeen
Basiscursus omtrent coaching eerder krijgen	Een aparte plek voor de arbeidsparticipatie afdeling
Structuur in hoe je een cliënt moest begeleiden	Minder gebruik maken van de term 'vluchteling'
Welke stappen er ondernomen moeten worden om cliënten te begeleiden	Als arbeidscoach meer richten op de integratieactiviteiten, netwerken, contacten leggen, mensen binnenkrijgen
Meer richtlijnen	Administratieve ondersteuning (2x)
Af en toe pijlen hoe het met het taalniveau van de cliënt zit en of het wel goed genoeg is om begeleid te kunnen worden	Informatiepunt met beschikbare plaatsingen
Presentatie culturele diversiteit aan arbeidscoaches om verschillen te kunnen begrijpen	Meer sparren met andere arbeidscoaches
Na het eerste coachgesprek met de arbeidscoach gaan zitten om te evalueren	Soort van 'kwaliteitskeurmerk' kunnen aantonen

Vereiste arbeidscoach algemeen

Achtergrond	Opleidingsniveau	Ervaring
Engelse en/of Arabisch is een pre (2x)	HBO is geen eis (3x)	Iets kunnen neerleggen bij de cliënt
Engels als back-up	HBO helpt in zekere fronten	Ervaring in het bedrijfsleven (2x)
Bij bepaalde punten overschakelen naar een andere taal	Minstens een MBO-diploma	Ervaring in het coachen (2x)
Zelf Nederlands kunnen		Mensen met een netwerk en kennis
		Mensen kunnen plaatsen

Zorgvuldig communiceren

Indicatie of cliënt het heeft begrepen	Veel vragen en uitleggen	Open communicatie	Cliënt betrekken bij het proces
Hoe lang het duurt voor een cliënt woord geeft	Bij twijfel vragen stellen of het is aangekomen (4x)	Duidelijk en tijdig aangeven dat je de cliënt niet kan volgen	Cliënt ook aan het werk zetten (3x)
Op basis van gezichtsuitdrukking van cliënt inschatten of je boodschap is aangekomen (2x)	Op verschillende, makkelijke manieren vragen of uitleggen bij onduidelijkheid (4x)	Openheid bij gesprekken is belangrijk	Een grote planning maken over het hele traject
Bijhouden dat cliënt snapt wat je bedoelt	Bij twijfels vragen of de cliënt het zelf kan uitleggen en vertellen (2x)	Cliënt moet zich vrij voelen om vragen te stellen	Wekelijks kleinere stapjes acties plannen
Focussen op wat er begrepen wordt en hiermee het ander proberen uit te leggen	Veel voorbeelden geven	Niet enkel een zakelijke relatie	

Visie van cliënten

Ervaring met begeleiding		Zorgvuldig communiceren	Algemene eisen van de arbeidscoach	Behoeftes cliënten	Coachingsmodellen	
<u>Tevreden over arbeidscoach en aanpak</u>	Ziet arbeidscoach als vriend	Soms omschakelen naar het Engels	Engels kunnen spreken	Verder worden geholpen	<u>Grow-model</u>	Naar het doel werken (4x)
	Arbeidscoach is oplossingsgericht	Gebruiken van simpele woorden (3x)	Ervaring in coaching	- Taal (2x) - Opleiding (2x) - Werk (4x) - Bij iets wat cliënt graag wilt - In een korte termijn		
	Proberen zo veel mogelijk Nederlands te praten	Langzaam praten (6x)	Goed met de cliënten om kunnen gaan			
	Arbeidscoach helpt mij goed	Kunnen herhalen (4x)				
	Goed (5x)	Makkelijk kunnen uitleggen (3x)				
<u>Moeilijkheden met communicatie</u>	Arbeidscoach komt op tijd			Taalcoach vinden	<u>NLP-model</u>	NLP-model is fijn, om ook te kijken naar de belemmeringen (2x)
	Arbeidscoach doet niet moeilijk als ik een afspraak moet verzetten			Tolk (evt. telefonisch) (2x)		Meer naar het doel dan naar gevoelens
						Met een planning en naar het doel werken
						Het doel
	In het begin was het moeilijk om alles te kunnen volgen				<u>Co-Actief Coaching model</u>	Co-Actief Coaching model komt goed van pas als ik iets tussenkomt wat ik kwijt wil
	Moeilijk om alles te begrijpen				<u>RET-model</u>	Mijn keuze gaat niet uit naar het RET-model