

Pardon Servies! – Lessons Learned

Inzichten en geleerde lessen uit twee jaar Pardon Servies (2023-2024)!

Inleiding Pardon Servies heeft als project unieke ervaringen opgedaan in het begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Doorheen de afgelopen twee jaar hebben we waardevolle inzichten verworven over rekrutering, samenwerking, communicatie en projectmanagement. Dit kleine document bundelt onze geleerde lessen en werkwijzen, met als doel andere initiatieven binnen het Gentse ecosysteem van werk en activering te inspireren.

1. Rekrutering: een aantal juiste matches maken

- **Motivatie en groeipotentieel als leidraad:** In plaats van enkel te focussen op competenties, is motivatie en leergierigheid een cruciale factor in succesvolle tewerkstelling gebleken.
- **Geen diploma of ervaring vereist:** Jongeren hebben geen specifieke voorkennis nodig, enkel "goesting" om te leren werken in de horeca.
- **Laagdrempelige instroom:** Proefmomenten of korte (meeloop)stages helpen om een betere match tussen kandidaat en werkplek te garanderen.
- **Flexibiliteit in instroomvoorwaarden:** Aanvankelijk verwachtten we dat jongeren al zeker moesten zijn van een toekomst in de horeca. Dit bleek een drempel te vormen. We hebben dit aangepast en laten hen nu eerst ontdekken of het hen ligt.
- **Duidelijke trajectduur:** Jongeren weten bij aanvang dat ze maximaal zes maanden in het museumcafé kunnen blijven. Daarna krijgen ze de kans om elders een dag als vrijwilliger te werken, met begeleiding en een gepaste vergoeding.

2. Samenwerking: bruggen bouwen tussen organisaties

- **Vaste overlegstructuren:** Regelmatige teamvergaderingen, adviesgroepen en stuurgroepen zijn essentieel voor de continuïteit en kwaliteit van de begeleiding. Dat is niet altijd evident en soms met vallen en opstaan. Maar wel rijk. Zeker omdat we als sector graag netwerkgericht willen werken.
- **Sterke samenwerkingen met instroomkanalen:** We werken samen met diverse partners zoals stadspartners, private organisaties, sociale economiebedrijven en informele en zelfs persoonlijke netwerken om instroom te verzekeren.
- **Samenwerking met hulpverleningsinstanties:** Extra ondersteuning, zoals psychologische begeleiding of financiële hulp, vergroot de kansen op succesvolle trajecten.
- **Regelmatige evaluatie met doorverwijzers:** Met partners zoals Maact worden gezamenlijke evaluatiemomenten georganiseerd.
- **Drempelverlaging:** Contact onderhouden met begeleiders van andere voorzieningen voorkomt dat jongeren afhaken.
- **Partnerschappen:** De sterkte van Pardon Servies! is dat we heel diverse partnerschappen aan kunnen gaan. De grootste gemene deler, de jongere binnen de bepaalde leeftijdscategorie en met een kwetsbaarheid t.a.v. aansluiting binnen het horeca/arbeidscircuit kan toe geleid worden vanuit de brede maatschappij. Het is na de afgelopen periode helder dat heel divers geënte organisaties en diensten in aanraking komen met de doelgroep van Pardon Servies!. De instroom van jongeren kan

en mag dus absoluut niet vernauwd worden vanuit partners binnen de Jeugdzorg. Concreet zijn we in gesprek gegaan met GTB, VDAB, de psychiatrische afdeling van het Guislain ziekenhuis, B-Code, scholen, jeugdwelzijnswerk, enz.... Centraal dient naast de doelgroep steeds te staan dat binnen de activiteiten van Pardon Servies! de medewerkers parallel kunnen afstemmen op de kwetsbaarheden en krachten van de jongeren en daarnaast de (succes)ervaring en houding binnen een (horeca)werkomgeving kunnen versterken.

Het is een grote meerwaarde dat de huidige medewerkers ervaring hebben met het werken met kwetsbare jongeren. Het balanceren tussen het werk en onderliggende kwetsbaarheden die zichtbaar kunnen worden tijdens het werk is een proces dat steeds aanwezig is. Hulpverleners zijn sterk om dit proces te blijven pakken, ook in kleine stappen, om op deze manier tot een resultaat te komen. Er wordt vertrokken vanuit een gelijkwaardigheidsprincipe, wat ook heel eigen is aan hulpverleners, waardoor jongeren al snel een mandaat geven om samen aan de slag te gaan. Dit met ruimte voor de krachten en kwetsbaarheden en eveneens met de erkenning dat er een job valt uit te voeren.

3. Begeleiding en betrokkenheid van jongeren

- **Individuele verantwoordelijkheid:** Jongeren worden gestimuleerd om zelf verantwoordelijkheid op te nemen binnen hun traject.
- **Participatie in dagelijkse werking:** Ze denken mee over het werk, de manier van het werk indelen, de zaken die we aanbieden (gerechten die geserveerd worden) en helpen bij ondersteunende taken, het doen van de boodschappen, ..enz..
- **Extra kansen bij evenementen:** Door hen ook in te schakelen bij evenementen leren ze bijkomende vaardigheden die relevant zijn voor de horeca- en eventensector.
- **Loopbaanoriëntatie:** Samen met hen stellen we een CV op en reflecteren we over hun toekomstplannen.
- **Duidelijkheid en transparantie:** We zijn helder over betalingen (hoeveel, wanneer) en verwachtingen.
- **Vaste evaluatiemomenten:** Minstens om de twee maanden wordt het traject geëvalueerd, zodat we tijdig kunnen bijsturen.
- **Grenzen stellen:** Als jongeren te weinig engagement tonen, wordt het activeringstraject stopgezet op een duidelijke en eerlijke manier.

4. Communicatie: helder en inclusie

- **Visuele en eenvoudige communicatie:** Het gebruik van pictogrammen en duidelijke taal helpt jongeren met taalbarrières of lage scholing.
- **Regelmatige check-ins:** Wekelijkse feedbackmomenten bevorderen betrokkenheid en voorkomen uitval.
- **Interne en externe zichtbaarheid:** Via storytelling en sociale media vergroten we zowel de motivatie van jongeren als de steun vanuit de samenleving.

5. Projectmanagement: duurzaam en realistisch werken

- **Haalbare doelen stellen:** Een stapsgewijze aanpak zorgt ervoor dat we realistische verwachtingen hanteren en duurzaam impact creëren.
- **Ruimte voor fouten en bijsturing:** Lerende aanpak waarbij we constant evalueren en bijsturen.

- **Duurzame financiering:** Een mix van subsidies, partnerschappen en commerciële activiteiten zorgt voor een toekomstbestendig model.

Conclusie

De ervaring van Pardon Servies toont aan dat succesvolle activering een combinatie vraagt van een mensgerichte aanpak, sterke netwerken en flexibele werkmodellen. Op de netwerkdag in het Guislain deelden we deze inzichten al met geïnteresseerden, inclusief onze eigen jongeren die hun ervaringen vertelden. We nodigen andere organisaties binnen het Gentse ecosysteem uit om verder met ons in gesprek te gaan en samen te bouwen aan duurzame tewerkstelling voor iedereen.