

# Werken aan werk voor statushouders

Thuis in Dalfsen

Samir Garic en Sjiera de Vries

Zwolle, hogeschool Windesheim, Lectoraat Sociale Innovatie

November 2019

## Inhoud

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Inleiding.....                                 | 3  |
| Opzet project ‘Thuis in Dalfsen’ .....         | 4  |
| Resultaten monitoring .....                    | 6  |
| Achtergrond statushouders .....                | 6  |
| Status bij einde monitor periode .....         | 7  |
| Ervaringen van statushouders .....             | 10 |
| Arbeidsmarktpositie.....                       | 10 |
| Stappen richting arbeidsparticipatie.....      | 11 |
| Begeleiding.....                               | 12 |
| Ervaringen van begeleiders.....                | 15 |
| Randvoorwaarden project .....                  | 15 |
| Maatwerk.....                                  | 15 |
| Persoonlijke aanpak en betrokkenheid .....     | 16 |
| Cultuursensitiviteit.....                      | 17 |
| Managen van verwachtingen en tegenslagen ..... | 17 |
| Participatie .....                             | 18 |
| Sociaal netwerk.....                           | 19 |
| Arbeidsmarkt .....                             | 20 |
| Motivatie.....                                 | 20 |
| Integrale aanpak .....                         | 21 |
| Conclusies .....                               | 22 |
| Typering van het project.....                  | 22 |
| De statushouders .....                         | 22 |
| De professionals.....                          | 23 |
| De methodiek.....                              | 24 |
| Ten slotte .....                               | 24 |
| Overzicht werkzame elementen .....             | 25 |
| Aanbevelingen .....                            | 26 |

## Inleiding

In de afgelopen jaren is er in Nederland een grote toestroom van vluchtelingen geweest. Een groot deel van deze vluchtelingen heeft een verblijfsvergunning gekregen en is daarmee statushouder geworden. Een van de vele uitdagingen waar statushouders in hun nieuwe bestaan mee te maken hebben, is het vinden van werk. Om hen daarbij te ondersteunen hebben verschillende gemeenten specifiek beleid ontwikkeld gericht op statushouders. Maar er is nog niet veel bekend over hoe effectief beleid op dit gebied er uit ziet. Om de kennis hierover te vergroten heeft de Provincie Overijssel het lectoraat Sociale Innovatie van hogeschool Windesheim gevraagd hier onderzoek naar te doen.

In het onderzoek 'Werken aan werk voor statushouders' worden de werkwijze en resultaten van vijf projecten onderzocht, waaronder dat van de gemeente Dalfsen. Het onderzoek loopt van eind 2017 tot eind 2019. Over dit onderzoek wordt een overkoepelende rapportage geschreven, waarin ook wordt ingegaan op de bestaande kennis omtrent de arbeidstoeleiding van statushouders. Daarnaast ontvangen de deelnemende projecten een beknopte rapportage over de bevindingen ten aanzien van hun specifieke project. De huidige rapportage betreft de situatie in Dalfsen. De dataverzameling in Dalfsen vond plaats in de periode van april 2018 tot juni 2019.

Om inzicht te krijgen in de werkwijze en resultaten van het project 'Thuis in Dalfsen' van gemeente Dalfsen zijn documenten bestudeerd over het project, zijn 17 statushouders in de periode van april 2018 tot juni 2019 gemonitord, zijn 13 van deze statushouders geïnterviewd en zijn drie intervisiebijeenkomsten gehouden met de consultants en loopbaancoaches die betrokken zijn bij de begeleiding van de statushouders.

## Opzet project 'Thuis in Dalfsen'

In 2016 is de gemeente Dalfsen gestart met het project 'Thuis in Dalfsen', met als doel ervoor te zorgen dat 40 procent van de statushouder die aan het project meedoen aan het einde van het traject uit de bijstand zijn. Het project is gestart met een intake en een vervolgesprek met alle deelnemers. Het project zelf bestaat uit vier fasen op basis van het model van de Participatieladder: vanaf trede 3 (meedoen aan georganiseerde activiteiten buitenhuis) tot en met trede 6 (betaald werk). Het project ziet er als volgt uit:

- Fase 1: de opstartfase (maand 1-5). Deze fase duurt vijf maanden, waarin het accent ligt op het zich vestigen in Dalfsen en inburgering. Men start vrijblijvend met Koffie & Taal bijeenkomsten en andere sociale activiteiten binnen de gemeente.
- Fase 2: het VIP-traject (maand 6-12). Na drie maanden wordt een statushouder bij het project: Vluchtelingen investeren in participeren (VIP) van Vluchtelingenwerk aangemeld. Men bekijkt wanneer een VIP-traject ingezet kan worden. Dit traject sluit aan bij de derde trede van de Participatieladder. Dit traject bestaat uit een taalstage (tussen de 5e en 12e maand) en maatschappelijke participatie (tussen 9e en 15e maand) om werkritme te krijgen en werkervaring op te doen. Daarnaast worden aanvullende activiteiten aangeboden gericht op taal en sociale participatie zoals 'Koffie & Taal' en een taalcoach. Deze zijn bedoeld om de communicatievaardigheden en de acculturatie van de statushouders te ondersteunen.
- Fase 3: voorbereiding op betaald werk (maand 13-18). Een jaar na de start van het project, als de taal is geleerd en maatschappelijke participatie is bereikt, start de derde fase, die de statushouders actief voorbereidt op de re-integratie in betaald werk, waarbij de loopbaancoach in beeld komt. Om in deze fase te belanden, moet een statushouder voldoen aan een zestal competenties: beslissingen en activiteiten initiëren, samenwerken en overleggen, materialen en middelen inzetten, plannen en organiseren, instructies en procedures volgen, met druk en tegenslag omgaan. Het netwerk dat in de eerdere fasen is opgebouwd bij de taalstages en het vrijwilligerswerk komt hier goed van pas. Verder wordt gewerkt aan een e-portfolio en een werkfit-training. Deze training is gericht op discipline, op tijd komen, om hulp vragen, opdrachten aannemen en omgaan met feedback.
- Fase 4: de arbeidsmarkt op (vanaf maand 18). Na 18 maanden moeten de statushouders klaar zijn voor toetreding op de arbeidsmarkt. De statushouder wordt bij een loopbaancoach geïntroduceerd, die ondersteunt bij het maken van een e-portfolio (een overzicht van werkervaring, scholing en carrièreplanning) en workshops en trainingen organiseert om werknemerscompetenties en sollicitatievaardigheden te verbeteren. De referenties uit taal-stages of vrijwilligerswerk worden toegevoegd aan het e-portfolio. Er is bijzondere aandacht voor omgangsnormen en kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt en werkcultuur. In deze fase wordt nauw samengewerkt met het bedrijfsleven. Zo worden verschillende onbetaalde en tijdelijke trajecten voor statushouders gerealiseerd, om de kansen op duurzaam werk te verhogen.

De insteek van het programma is dat door een integrale aanpak, maatwerk en een persoonlijke benadering statushouders onderdeel worden van de lokale gemeenschap. De arbeidstoeleiding is een onderdeel van die integrale aanpak, naast het inburgeringstraject en de maatschappelijke integratie (VIP-traject). Daarnaast is er een samenwerking met Humanitas en Saam Welzijn. Bij Saam is een bruggenbouwer met een allochtone achtergrond aangesteld die de communicatie met de doelgroep vergemakkelijkt. De gemeente voert de regie over de verschillende onderdelen van het traject, dit gebeurt door de consulent

statushouders. Voor de uitvoering van het traject is de gemeente een multidisciplinaire samenwerking aangegaan met een aantal ketenpartners.

De consulent statushouders, die de regie heeft op het project 'Thuis in Dalfsen', heeft een andere functie dan een consulent werk en inkomen. Hij heeft een lagere caseload en dus meer uren per kandidaat en beschikt over specifieke kennis over de positie van statushouders (vluchtverhaal, inburgering, trauma's en transcultureel werken). De loopbaancoach houdt zich specifiek bezig met het toeleiden van statushouders naar werk. In de derde en de vierde fase van het traject wordt er gezamenlijk opgetreden door beide begeleiders. Binnen de gemeente is een netwerker aangesteld die de contacten met potentiële werkgevers legt en leer- en werkpakketten realiseert.

## Resultaten monitoring

In dit hoofdstuk worden eerst de resultaten van het project besproken aan de hand van de gegevens uit de monitoring van een aantal deelnemers aan het project. Ten eerste worden de achtergronden van de gevolgde statushouders bij het begin van de monitoring beschreven. Dit gebeurt op basis van startformulieren die door de begeleiders zijn ingevuld. In dat startformulier zijn demografische gegevens, arbeidsmarktpositie en trajectdoelen beschreven. Vervolgens komt status bij het eind van de monitorperiode aan bod. Hier werd er aan de hand van een uitstroomformulier gekeken naar de situatie op het eind van de monitoringsperiode.

### Achtergrond statushouders

In de periode april 2018 tot en met mei 2019 zijn 17 statushouders die aan het project hebben deelgenomen gemonitord. Het betreft statushouders die tussen 2016 en begin 2018 in het project zijn ingestroomd. Begin 2018 zijn uit de deelnemers aan het project 15 personen geselecteerd die nader zouden worden onderzocht, begin 2019 zijn daar nog twee personen aan toegevoegd.

#### **Demografische gegevens**

Van de 17 statushouders die zijn gemonitord waren de meesten (12) tussen 30 en 49 jaar oud. Twee statushouders waren jonger dan 30, drie waren 50 jaar of ouder. De groep bestond uit vier vrouwen en 13 mannen. Acht personen waren afkomstig uit Syrië, drie uit Pakistan, drie uit Irak, twee uit Iran en een uit Eritrea. Tien statushouders waren hoger opgeleid, drie hadden een voortgezette opleiding en vier een basisopleiding. Zeven personen hadden in het land van herkomst al tien jaar of meer werkervaring opgedaan, vier personen hadden tussen vijf en tien jaar ervaring, vier minder dan vijf jaar en twee personen hadden niet gewerkt in hun herkomstland.

#### **Arbeidsmarktpositie**

Van de 17 deelnemers hadden er 13 aan het begin van de monitoring hun inburgeringsexamen behaald. Bij acht deelnemers had een diplomawaardering plaatsgevonden.

De taalkennis van de deelnemers verschilt. De meeste statushouders (15) beschikken over Nederlands op A2 niveau of hoger, wat voldoende zou moeten zijn om zich in Nederland te kunnen redden. Bij de mensen met een hogere vooropleiding is het echter de vraag of dit voldoende zal zijn voor een betaalde functie op hun niveau.

Met participatie in Nederland is het redelijk goed gesteld. Alle 17 statushouders hebben ervaring met een of meer participatievormen. Het is verrassend dat slechts vijf statushouders sociale activiteiten buitenshuis bezoeken. Aan de andere kant hebben negen statushouders ervaring op de arbeidsmarkt in Nederland. Bovendien hebben negen statushouders een taalstage gehad en hebben tien statushouders ervaring met vrijwilligerswerk. Acht van de 17 statushouders participeert op slechts één van de vijf gebieden (betaald werk, taalstage, vrijwilligerswerk, maatschappelijke activiteiten of sociale activiteiten buitenshuis).

### 3.1.3 Trajectdoelen

In het traject worden per statushouder verschillende doelen nagestreefd, zoals bijvoorbeeld betaald werk, verbeteren taalvaardigheid etc. Opvallend is dat bij vijf statushouders betaald werk geen doelstelling is. Verder valt op dat er een groep is met meerdere doelen en een groep waarbij het project zich op slechts een enkel doel concentreert. Bij drie statushouders is geen doel ingevuld. Onduidelijk is wat daar de achtergrond van is.

Op basis van het voorgaande kunnen we concluderen dat er grote verschillen zijn tussen de statushouders waarvan wij de gegevens hebben verzameld. In de totale groep statushouders zal dat verschil mogelijk nog groter zijn. Van de 17 statushouders in de monitor groep had een aantal een goede startpositie: een goede opleiding en al aardig wat werkervaring in het land van herkomst. Voor anderen is de startpositie echter een stuk minder goed: ze hebben weinig scholing en ervaring, hun taalniveau is laag en ze hebben hun inburgeringstraject niet afgerond). De groep verschilt ook sterk in de mate van maatschappelijke integratie (inburgering, participatie etc.). In de gestelde doelen zien we dit verschil terug: bij een aantal statushouders is betaalde arbeid op korte termijn een doel, voor anderen lijkt het verrichten van onbetaald werk of een taalstage voorlopig het hoogste haalbare. De grote verschillen en behoefte van de groep statushouders, vragen om maatwerk in de ondersteuning.

### Status bij einde monitor periode

In mei 2019 is aan de hand van een uitstroomformulier gekeken wat de opbrengsten van het traject waren. Op basis van deze kort vragenlijst werd gekeken in hoeverre de trajectdoelen zijn gehaald en wat nevenopbrengsten waren.

### Personalia

In de periode april 2018 - mei 2019 zijn zeven van de 17 statushouders die gemonitord werden uitgestroomd naar een betaalde baan (41%). Een van deze zeven statushouders werkt minder uren vanwege een lichamelijke handicap, maar de overige statushouders hebben een voltijdbaan. Daarnaast zijn twee statushouders uitgestroomd naar een opleiding. De overige acht zitten nog in het traject. Van deze groep van 8 hebben er een paar een tijdelijk of klein contract, zij ontvangen echter nog steeds een bijstandsuitkering.

Verder zijn vier statushouders er in de betreffende periode in geslaagd om hun inburgeringsexamen te halen, twee statushouders hebben een ontheffing gekregen. Eén statushouder heeft in de tussentijd zijn diploma laten waarderen.

### Evaluatie begeleidbaarheid

Na de beëindiging van de monitoring is aan de begeleiders gevraagd hoe de houding van de statushouder was en of de statushouders mee konden komen in dit project. Voor drie van de 17 statushouders zijn niet alle vragen beantwoord en in twee gevallen zijn de gevraagde gegevens niet ingevuld.

Uit de door de begeleiders verstrekte gegevens blijkt dat de statushouders een coöperatieve houding hadden tijdens het project: ze tonen initiatief en werken constructief mee. Tegelijkertijd bleek het traject bij een deel van de statushouders niet of slechts deels te voldoen aan de verwachtingen. Van de 14

statushouders waarvoor gegevens zijn ingevuld rond dit onderwerp, zijn er slechts zeven waarvoor het traject aansluit op de behoefte of wensen.

Taalbarrières en cultuurbarrières spelen een rol bij respectievelijk drie en vijf personen. Bij acht statushouders was er sprake van persoonlijke of sociale problemen. Twee personen hadden last van een taalbarrière, cultuurbarrière én persoonlijke of sociale problemen, bij nog drie statushouders speelden twee van deze aspecten een rol. Deze vijf statushouders zijn naar alle waarschijnlijkheid niet makkelijk aan een betaalde baan te helpen en zelfs als dat lukt, zijn de zorgen waarschijnlijk niet voorbij.

| Opbrengst                                                                                                              | Ja | Gedeeltelijk | Nee |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------|-----|
| Statushouder heeft constructief meegewerkt gedurende het traject (begeleidbaar)                                        | 8  | 4            | -   |
| Statushouder was betrokken en heeft initiatief getoond gedurende het traject                                           | 9  | 2            | 2   |
| Het aangeboden traject sloot aan bij de behoeften/wensen en verwachtingen van statushouder                             | 7  | 3            | 3   |
| Statushouder had persoonlijke of sociale problemen gedurende het traject                                               | 8  | 1            | 6   |
| Taalverschillen tussen de trajectbegeleider en de statushouder hebben een negatieve invloed gehad op het traject       | 3  | 3            | 8   |
| Culturele verschillen tussen de trajectbegeleider en de statushouder hebben een negatieve invloed gehad op het traject | 5  | 3            | 6   |

### Evaluatie trajectdoelen

Uit de gegevens blijkt dat 12 statushouders betaald werk gevonden hebben. Van deze 12 zijn er zeven uit de bijstand gestroomd, twee statushouders volgen een leer/werktraject. De drie overige hebben gedurende het traject tijdelijk of voor een beperkt aantal uren betaalde arbeid verricht. Eén persoon is erin geslaagd een eigen bedrijf te starten. Uit de gegevens blijkt dat twee anderen die werden begeleid bij het opzetten van een bedrijf hier nog niet in geslaagd zijn.

Het lukt in de meerderheid van de gevallen om statushouders aan een vrijwilligers- of een werkervaringsplek te helpen. Wat betreft het vergroten van de vaardigheden van statushouders lijkt het project minder succesvol. Het vergroten van de kennis over de Nederlandse arbeidsmarkt lukt bij de helft kandidaten slechts ten dele evenals het verbeteren van de werknemerscompetenties.

Sociale en culturele competenties zijn verbeterd en de taalvaardigheid gaat vooruit, maar onvoldoende om het doel volledig te halen. Dit ondanks de taalstage of werkervaringsplek die de deelnemers in de betreffende periode volgden. Zes statushouders hebben gedurende de periode van de monitoring hun sociaal netwerk vergroot, bij twee was dat gedeeltelijk gelukt en bij twee anderen niet. Bij zeven statushouders was dit geen doel van het project.

| Doel traject                                                                           | Volledig behaald | Gedeeltelijk behaald | Niet behaald | Was geen doel |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|--------------|---------------|
| Betaald werk                                                                           | 9                | 3                    | 5            |               |
| Vrijwilligerswerk                                                                      | 10               |                      | 1            | 6             |
| Werkervaring                                                                           | 10               | 3                    | 1            | 3             |
| Vergroten kennis over de Nederlandse arbeidsmarkt                                      | 6                | 6                    | 2            | 3             |
| Starten van eigen bedrijf                                                              | 1                |                      | 2            | 14            |
| Verbeteren van werknemers- of ondernemerscompetenties (nodig om beroep uit te oefenen) | 6                | 6                    | 1            | 4             |
| Verbeteren van interpersoonlijke (sociale en/of culturele) competenties                | 3                | 9                    |              | 5             |
| Verbeteren van taalvaardigheid                                                         | 5                | 9                    |              | 3             |
| Vergroten van sociaal netwerk                                                          | 6                | 2                    | 2            | 7             |

### Evaluatie nevenopbrengsten

Voor 14 van de 17 statushouders zijn de vragen over nevenopbrengsten beantwoord. Uit deze gegevens blijkt dat het traject bij de meeste statushouders een positief effect heeft gehad op hun zelfvertrouwen (zes geheel, zeven gedeeltelijk, een niet), hun motivatie (respectievelijk zeven, vier en drie) en hun inzicht in eigen kennis en vaardigheden (negen, drie en twee).

| Nevenopbrengsten                                                                                                                               | Ja | Gedeeltelijk | Nee |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------|-----|
| Zelfvertrouwen van statushouder is dankzij deelname aan het traject vergroot                                                                   | 6  | 7            | 1   |
| Motivatie van statushouder is dankzij deelname aan het traject vergroot                                                                        | 7  | 4            | 3   |
| Statushouder heeft beter zicht gekregen op eigen kennis, ervaring en vaardigheden en wat hij/zij nog verder moet ontwikkelen m.b.t. het beroep | 9  | 3            | 2   |

## Ervaringen van statushouders

Alle 17 statushouders die werden gevolgd voor het onderzoek zijn benaderd voor een interview. Twee personen waren niet bereid om de onderzoekers te woord te staan, maar stemden wel in met het gebruik van de door de professionals over hen verzamelde informatie. Een andere statushouder wilde wel een interview geven maar gaf geen toestemming om het gesprek op te nemen, waardoor het gesprek niet gebruikt kon worden. Een andere persoon is wel geïnterviewd, maar door de taalbarrière bleek een echt gesprek niet mogelijk. Dit interview is niet meegenomen in de analyse. De 13 overige statushouders zijn op verschillende momenten gedurende de onderzoeksperiode geïnterviewd. Vier statushouders zijn in juli en augustus 2018 geïnterviewd, zes in oktober en november 2018 en drie in april 2019.

Tijdens het interview is met de statushouders gesproken over hun arbeidsparticipatie in Nederland en moeilijkheden en wensen in dat verband en over hun ervaring in het traject van arbeidstoeleiding. De geïnterviewde groep statushouders bestaat uit 11 mannen en twee vrouwen. Negen personen waren afkomstig uit Syrië, de overige statushouders kwamen uit respectievelijk Pakistan, Irak, Iran en Eritrea. Het merendeel van de bevroegde statushouders is tussen 30 en 49 jaar en ze zijn allemaal getrouwd, de meesten hebben ook kinderen.

### Arbeidsmarktpositie

De geïnterviewde statushouders hebben nog geen scherp beeld van hun carrièremogelijkheden, maar weten soms wel te benoemen wat hun ambities zijn. Een van de statushouder wil graag zijn opleiding afmaken als meubelmaker, een ander droomt van een transportbedrijf en volgt nu een opleiding om die droom te verwezenlijken. Een derde hoopt op een juridische functie, en geeft aan elke fulltimebaan te accepteren die enigszins aansluit op zijn juridische opleiding of op termijn daarvoor mogelijkheden biedt. Andere statushouders zijn nog zoekende naar wat ze kunnen gaan doen.

Vrijwel alle geïnterviewde statushouders zijn op het moment van het gesprek bezig met een taalstage of vrijwilligerswerk. Een statushouder heeft in op het moment van het gesprek een sollicitatieprocedure lopen. Hij legt zijn situatie als volgt uit:

*“Ik heb in Syrië recht gestudeerd en ik heb mijn diploma hier in Nederland al laten waarderen. Mijn inburgeringsexamen heb ik ook al gehaald.”*

Hoewel hij in een kansrijke positie verkeert, is hij zich ervan bewust dat het wellicht niet voldoende is om aan een baan te komen. Hij voegt toe:

*“Ik heb nog geen betaald werk gevonden omdat mijn taal niet is goed. Ik wil nu dat gemeente mij helpen om cursussen te volgen richting juridische kant want dat heb ik ook in Syrië gedaan. Dus ik wacht nu wat gemeente gaat zeggen.”*

Een andere statushouder ziet ook in dat een Nederlands diploma betere kansen op een baan geeft en volgt nu een opleiding met ondersteuning van het UAF, een fonds dat hoogopgeleide vluchtelingen ondersteunt bij studie en het vinden van werk. Dat ook dat niet makkelijk is, kan een van de statushouders beamen. Door het niet kunnen vinden van een stage en door onvoldoende taalbeheersing moest hij zijn opleiding staken.

De trajecten van de statushouders verschillen. Sommigen volgen een dubbel traject, waarin ze opleiding en werk combineren. Anderen vinden betaald werk voor een beperkt aantal uur, of tijdelijke banen, soms op oproepbasis. Dit laatste betreft met name productiewerk en pakketbezorging. De ervaringen daarmee zijn niet echt positief:

*“Ja, jij moet naar Almelo drie maanden opleiding naar wandinstructeur. Maar zwaar werk, elke wand 120 kilo.”*

Een andere statushouder vertelt:

*“Ik ging naar (naam bedrijf) voor helpen mensen nodig voor verzorgen, handicap. Fietsen samen, ik heb gewerkt bijna 4 maanden. En daarna echt druk, daarna stop.”*

Het hebben van een baan wordt in de regel positief ervaren, vooral door het betere inkomen en het contact met collega's. Er is echter ook ontevredenheid, vooral omdat het werk als zwaar ervaren wordt en soms niet aansluit bij hun interesses of opleiding, maar ook vanwege discriminatie.

### Stappen richting arbeidsparticipatie

De geïnterviewde statushouders geven aan de Nederlandse taal erg moeilijk te vinden. Ze zijn onzeker over hun taalniveau, ook als ze hun inburgeringsexamen behaald hebben. Niet allemaal hebben ze dat examen al gehaald. Twee statushouders geven aan dat zij zich niet goed te kunnen profileren, voornamelijk door de taalbarrière. Zelfs als men een baan heeft, voelt men zich te ongemakkelijk om een gesprek met een Nederlandse collega aan te gaan, zeker in een grotere groep. Een van de statushouders is nogal kritisch over zijn inburgeringscursus, want de lessen zijn te kort en zijn taalniveau gaat slechts heel langzaam vooruit. Deze statushouder is bang dat hij zijn inburgeringsexamen niet haalt. Hij zegt:

*“Ik moet mijn inburgering klaar maken en het gaat niet goed want school na 2 uur zei docent klaar jullie mogen naar huis. Ik betaal geen gratis en ik leer niets.”*

Alle statushouders vinden dat het halen van het inburgeringsexamen vrijwel niets over de taalbeheersing zegt. Positiever zijn de statushouders over het effect van een taalstage of vrijwilligerswerk, ze zien dat hun taalbeheersing hierdoor echt vooruitgaat.

Over hun sociale participatie zijn de statushouders positief. Zij zeggen genoeg contact te hebben met de autochtone bevolking. De dorpelingen zijn aardig en behulpzaam. Maar soms voelt men zich door burens of kennissen bekeken of gediscrimineerd. Een van de statushouders is aangesloten bij een voetbalvereniging, een andere basketbalt elke donderdag met een stel autochtone jongeren.

De statushouders zoeken op verschillende manieren naar vrijwilligerswerk of een betaalde baan. Vaak zien ze de gemeente als bemiddelaar die het contact met werkgevers onderhoudt en zo probeert hen aan het werk te krijgen. Maar zij zoeken ook zelf naar een stage of werk, vooral via internet, uitzendbureaus of contacten bij Vluchtelingenwerk. Een van de statushouders kwam via zijn sociale netwerk aan zijn stage. Hij vertelt:

*“De eerste stage ik heb gekregen van mijn vriend. Mijn vriend heeft een vriend bij het Kadaster, hij is daar manager. Ik ging naar het Kadaster en ik heb een intakegesprek gedaan. Daarna kwam ik*

*naar loopbaanbegeleider ik heb gezegd ik kan een stage bij het Kadaster doen, ja dat is goed. Mijn vriend helpt mij met mijn cv en sollicitatiebrief.”*

Een andere statushouder heeft een buurvrouw ingeschakeld, maar dat heeft niets opgeleverd.

De statushouders geven aan dat het soms demotiverend is dat werkenden hetzelfde inkomen hebben als uitkeringsgerechtigden. Verder gebeurt het wel eens dat er geen aansluiting is tussen de opleiding en/of werkervaring in het land van herkomst en het werk dat men in Nederland aangeboden krijgt. Statushouders met een hogere opleiding zijn hier vaker ontevreden over. Een statushouder zegt:

*“Ik geloof ook al hebben zij hun best gedaan om een baan voor ons te vinden, maar zij moeten onderscheid maken tussen mensen die hoogopgeleid zijn en die laagopgeleid zijn. De baan die een hoogopgeleide krijgt die zoveel heeft gedaan moet geen baan krijgen voor iemand die laagopgeleid is.”*

Statushouders geven aan te willen werken, maar zij komen terecht in een langdurig proces en het duurt lang voordat zij aan bod komen. Een aantal van hen maakt duidelijk dat de inactiviteit een grote impact heeft op het leven van de statushouders, met name op hun gezondheid. Deze gezondheidsklachten kunnen uiteraard weer de kansen op het werk verminderen. Een respondent zegt:

*“Mijn man is ziek geworden. Omdat wij in ons land echt bezig en druk altijd aan het werk waren. Hij had twee soorten werk, 's ochtends en 's avonds, maar hier zit hij alleen maar thuis. Zo is hij ziek geworden nu gaat hij een keer per twee weken naar een psycholoog.”*

Dat er gezondheidsproblemen zijn waarbij men niet volledig inzetbaar is, komt vaker voor. Een respondent vertelt niet goed te kunnen slapen, soms slaapt hij hooguit drie of vier uur per nacht, en bovendien heeft hij een nekhernia, zodat een volledige of zware baan niet mogelijk is. Een andere statushouder ziet zijn leeftijd als een obstakel:

*“Moeilijk voor mij die leeftijd, mijn geboortedatum 1972, bijna 46 jaar. Opnieuw beginnen moeilijk, nieuw taal moeilijk, werk, mensen en cultuur. Heel moeilijk.”*

De statushouders hebben de indruk dat de arbeidsmarkt niet echt gunstig is voor hen. De banen die zij willen zijn in de regio nauwelijks te vinden. Hun opleiding en werkervaring in het land van herkomst sluiten niet aan bij de vacatures in Nederland. Een statushouder zegt:

*“Because I came from (noemt zijn woonplaats), it was a big city. The opportunity's for a job here nothing.”*

## Begeleiding

De statushouders oordelen positief over de begeleiding die ze krijgen in Dalfsen. Een statushouder vindt het fijn dat het contact persoonlijk en begripvol verloopt. Een ander zegt te waarderen dat men hem thuis bezoekt om te kijken hoe het met hem gaat. Een ander vat dat in de volgende bewoording:

*“Ja, wat zij achter de schermen hebben gedaan dat weet ik niet, maar wij hebben altijd positieve gesprekken met hen gedaan, zij leefden met ons mee en zij hadden gevoel voor onze situatie.”*

Men vindt de toegankelijkheid prettig, men voelt zich gehoord en men is tevreden over de verkregen hulp. Een geïnterviewde legt uit:

*“Ik vind gemeente Dalfsen goed begeleiding geven voor ons. Ze luisteren goed als ik iets zeg. Als ik nog geen betaalde baan heb, is niet gemeente fout, de fout is de taal en dat kost veel tijd.”*

Dat de statushouders zo positief zijn komt niet omdat ze, zoals wel eens gezegd wordt, vooral loyaal zijn naar hun begeleiders, dankbaar voor geboden hulp of autoriteitsgevoelig naar de overheid zijn. De geïnterviewde statushouders geven aan dat dat niet zo eenduidig is:

*“Als gemeente iets niet goed doet, ik kan tegen gemeente zeggen. Ik ben niet bang om feedback te geven.”*

Een andere statushouder legt uit:

*“Ik ben tevreden met deze gemeente. Ik heb vrienden in andere gemeenten en ze zeggen dat hun gemeenten niet goed helpen.”*

De positieve reacties op de begeleiding hebben soms betrekking op heel andere zaken dan de arbeidstoeleiding. Een statushouder geeft aan ontzettend blij te zijn met de lening van de gemeente waarmee hij zijn opleiding kon betalen. Een andere statushouder legt dat in deze woorden uit:

*“Mensen bij de gemeente echt aardig. Zij helpt mij om met mijn vrouw te trouwen in gemeentehuis. Zij geven mij gratis zaal bij gemeenten en ook auto geleend voor de hele dag.”*

Hoewel de genoemde zaken niet direct betrekking hebben op arbeidstoeleiding heeft de geboden ondersteuning wel een grote invloed op de kwaliteit van leven van de statushouders, en daarmee mogelijk ook op de werkaliantie met de statushouders.

Een van de statushouder geeft expliciet aan dat hij vindt dat de gemeente bij het zoeken naar een taalstage of vrijwilligerswerk goed kijkt naar interesses en werkervaring van statushouders. Hij vindt het belangrijk hoe een statushouder zich daartoe verhoudt, want een ongeschikt stageplek werkt demotiverend.

*“Mijn tip aan de gemeente is: je moet altijd kijken wat mensen in Syrië of Eritrea hebben gedaan en dan daar vrijwilligerswerk laten doen. Als mensen stage leuk vinden kan goed werken en als niet leuk, mensen niet goed werken. En na 3 maanden baas zegt weg.”*

Een andere statushouder spreekt zijn verbazing uit dat er soms op vrijwilligerswerk aangedrongen wordt waarbij iemand met veel capaciteiten koffie gaat inschenken en rondbrengen.

Positieve reacties zijn er ook over de voorlichting aan werkzoekende statushouders. Zo werd een groepsbijeenkomst met werkgevers als heel positief ervaren. Ook van het maken van een e-portfolio en een workshop in dat kader wordt gezegd dat het heel praktische en nuttige instrumenten zijn om werknemersvaardigheden en sollicitatievaardigheden te verbeteren. De workshops heeft gezorgd voor meer bewustwording over de eigen arbeidsmarktpositie en hoe de bedrijven te benaderen zijn. Een van de statushouder vindt de ondersteuning van loopbaancoach waardevol, met name het zoeken naar een kansrijke vacature en het gesprek over wat een geschikte of wenselijke baan kan zijn:

*“Ja ik vind het goed. Mijn loopbaanbegeleider ziet werk of studie en kiezen wat is goed voor mij en ik kan in discussie met haar, dat is goed. Ik vind het leuk ik heb altijd contact met haar.”*

Wat statushouders als lastig ervaren is de druk om een baan te accepteren. Een van hen zegt:

*“They treat us very badly, that we are slaves, first she asks me go to that work, and they force me. Jij moet werken als jij niet werken we stop your geld, jouw uitkering. And I was very dishearten because we think good country good people.”*

Naast het niet uitkomen van verwachtingen ervaren statushouders ook soms onduidelijkheid over hoe zaken in Nederland werken en onbegrip voor hun situatie.

## Ervaringen van begeleiders

Tijdens het onderzoek zijn er drie intervisiebijeenkomsten geweest met de consulent statushouders en de loopbaancoaches: op 15 mei en 12 december 2018 en 15 april 2019. Bij de eerste bijeenkomst waren ook de beleidsmedewerkers integratie van de gemeente Dalfsen en de maatschappelijk werker en de bruggenbrouwer van Saam aanwezig. Bij de bespreking duiden we de aanwezigen aan als de professionals, of met hun functienaam.

### Randvoorwaarden project

Ten aanzien van de randvoorwaarden voor het project geven de professionals aan dat het begeleiden van statushouders veel energie en tijd kost. Men ervaart hierdoor werkdruk. Aan de ene kant komt dit door de persoonlijke manier van begeleiden en het streven naar maatwerk. Aan de andere kant komt deze werkdruk voort uit de complexe en meervoudige problematiek van statushouders. Een van de geïnterviewden vertelt:

*“Er speelt zoveel binnen de gezinnen en daar moet jij aandacht voor hebben en tussendoor moet je dan nog overal de lijstjes invullen.”*

De professionals zijn ervan overtuigd dat intensieve begeleiding en een kleinere caseload een sleutel tot succes zijn.

Met betrekking tot het omgaan met de complexe problematiek bij statushouders, vinden de begeleiders dat zij genoeg ervaring hebben om dat in de goede banen te leiden. Er wordt intern goed overlegd en er is een inventarisatie gehouden onder het personeel van de behoefte aan deskundigheidsbevordering, wat uiteindelijk tot een bijscholingsprogramma moet leiden. Een keer in drie weken wordt er met elkaar overlegd en er is ruimte om casuïstiek te bespreken en de werkwijze met elkaar af te stemmen.

De consulent statushouders en loopbaancoach vinden elkaar makkelijk en trekken samen op. Bij een aantal cliënten is er in het kader van een pilot een gezamenlijke aanpak van de consulent statushouders en de loopbaancoach gerealiseerd. Men ervaart dit als zeer positief, vanwege de continuïteit van het traject.

### Maatwerk

De maatwerk aanpak wordt geborgd door aan de ene kant een betrokken houding en aan de andere kant regelmatig kortsluiten over de gang van zaken met statushouder. De ervaring leert dat er door grote onderlinge verschillen tussen de statushouders, andere behoeften bestaan. Een consulent zegt daarover:

*“Bij deze doelgroep is maatwerk zo ontzettend belangrijk, want je hebt mensen uit Eritrea, Iran etc. Er zijn dingen daar kun jij een lijn in trekken, maar er zijn ook kleine dingen die heel belangrijk zijn om het te kunnen laten slagen waar je dan wel wat mee moet.”*

Vanaf het begin van het traject streeft men naar een optimale afstemming met de statushouders. Ook is men zich ervan bewust dat de statushouders wantrouwend kunnen zijn naar de overheid en dat zij geen ervaring hebben met dergelijke trajecten. Het hele traject duurt best lang en er is sprake van een grote

hoeveelheid regelingen en activiteiten (inburgering, taalstage, hulpverlening, etc.) zodat er veel valt uit te leggen en af te stemmen met de statushouders.

Belangrijk uitgangspunt van de aanpak is het uitgaan van inzicht in talenten, wensen en arbeidspotentieel van de statushouder. In het VIP-traject gebruikt men daarvoor een uitgebreide vragenlijst die verschillende levensgebieden behelst. Daarmee kan bijvoorbeeld worden ingeschat of iemand snel aan een taalstage of een opleiding kan beginnen. Het instrument is ook te gebruiken voor het inschatten van hoe intensief de begeleiding moet zijn.

Een belangrijk thema in het traject is het stimuleren van zelfredzaamheid. Een respondent zegt:

*“Want ik ga niet de dingen oplossen voor hem, maar soms moet jij even de dingen weer rechte trekken zodat ze het zelf weer aankunnen. En daar moet je mee spelen.”*

Door zelf bepaalde ervaringen aan te gaan, leert de statushouder hoe de zaken in elkaar zitten. Maar zij kunnen altijd terugvallen op de begeleiding. Ook als statushouders aan een tijdelijke baan beginnen, zijn ze niet direct uit beeld, want het streven is naar een duurzame uitstroom en dat kan soms veel tijd in beslag nemen.

### Persoonlijke aanpak en betrokkenheid

Persoonlijke en intensieve begeleiding biedt een groot voordeel volgens de professionals. Zij stellen dat ze op die wijze een beter beeld krijgen van de omstandigheden en capaciteiten van een klant. Een consulent statushouders zegt:

*“Ik denk dat we redelijk kunnen inschatten omdat we veel zien. Je ziet de statushouders veel meer en je hebt een beeld van, he. Ook waar lopen zij thuis tegen aan. Ik vind dat de thuissituatie ook meeweegt.”*

Een andere consulent licht toe:

*“Vanwege de klantgerichte en intensieve begeleiding kan je ook meer bereiken. Alle consulenten kennen ook echt de meneer, de mevrouw, de kinderen, zij weten naar welke school zij gaan, wie hun begeleider is en wie de hulpverleners daaromheen zijn.”*

Zo is er een cliënt die heel leergierig en sociaalvaardig is, maar een paar stages en tijdelijke banen niet kon afmaken vanwege zijn afwezigheid en psychische gesteldheid. Na veel omzwervingen heeft hij een baan gekregen. Zijn motivatie en doorzettingsvermogen heeft wellicht de doorslag gegeven, maar de persoonlijke aandacht en betrokkenheid vanuit de begeleiding heeft zeker een positieve invloed gehad. Een consulent concludeert:

*“Aandacht helpt, dat is de sleutel.”*

Een deel van de statushouders ervaart veel stress en is bang voor het onbekende. Soms worden zij ook op het verkeerde been gezet door hun sociale netwerk waardoor zij opeens hun standpunt honderdtachtig graden wijzigen. Dus, het vraagt om het vertrouwen naar elkaar toe en met elkaar in gesprek gaan met als inzet om de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Dat is de beste manier om met weerstand om te gaan.

In de praktijk blijkt dat in de trajecten vaak meer aandacht naar de mannen gaat dan naar de vrouwen. De consulenten geven aan dat dit eigenlijk niet gewenst is. Men zou evenveel aandacht aan de vrouwen moeten geven, maar omdat de mannen vaak sneller aan een baan te helpen zijn, wordt daarop geïnvesteerd. Dit sluit ook aan bij de thuiscultuur van veel statushouders, waar het meestal de man is die werkt. Ook statushouders vinden het daarom logisch dat de man eerst aan de beurt is om te proberen aan een baan te komen.

### Cultuursensitiviteit

Culturele verschillen vragen soms veel aandacht. Zo wordt door een deel van de statushouders het verrichten van vrijwilligerswerk niet als werk gezien, maar als een bezigheid. Ook zijn sommige statushouders niet gewend om op vrijdag te werken, en het is ook wel eens gebeurd dat iemand zich niet serieus genomen voelde bij het voorstel om te fietsen naar het werk. Die suggestie werd als minachtend gezien. Een consulent geeft nog een voorbeeld:

*“Het is een beetje het Eritrese, maar die mensen komen we overal tegen, die het idee hebben het te kunnen terugleggen bij ons, zoals jij dit voor mij oplost...”*

Het effect van dergelijke culturele verschillen moet volgens de professionals niet onderschat worden. Door cultuursensitief te werk te gaan, kunnen deze zaken besproken worden en kan een oplossing worden gevonden.

Ook tussen de statushouders onderling is er een wereld van verschil. Zo zijn Pakistaanse vrouwen vaak niet echt op werk georiënteerd, maar op het gezin en familie. terwijl Syrische vrouwen vaak wel gewend zijn om activiteiten buitenshuis te doen. Een consulent zegt:

*“Familie en werk loopt door elkaar in het land van herkomst, zij vinden het raar dat ik niet mag komen eten met mijn man en kinderen bij hen thuis.”*

Doordat ze met een vrouwelijke consulent te maken hebben, zien de Pakistaanse vrouwen dat het hier in Nederland gewoon is dat een vrouw werkt. Zo'n rolmodel heeft invloed, daar kan meer mee gewerkt worden.

### Managen van verwachtingen en tegenslagen

Statushouders hebben soms andere plannen of prioriteiten dan de professionals. Dat moet altijd bespreekbaar zijn. In het begin moet men door krijgen dat het werken aan een traject niet hoeft te betekenen dat afstand moet worden gedaan van de eigen droom. Een consulente zegt:

*“Ik denk dat afstemming een toverwoord is. In het begin is de motivatie er wel, maar vaak is het plan in het hoofd anders dan wat realistisch is in Nederland en in de situatie waar zij op dat moment zitten.”*

Daarom is het goed om de verwachtingen van de statushouders bespreekbaar te maken. Ze moeten voldoende vertrouwen hebben om hun plannen met jou te durven bespreken. Het is bijvoorbeeld verschillend hoe hun verhouding thuis is. Wat is het doel van de man en van de vrouw, dat kan anders zijn dan wat hier in Nederland verwacht wordt. Een loopbaancoach legt uit:

*“We merken nu nog wel eens dat het pad voor de statushouder niet altijd duidelijk is.”*

Daarom is goed luisteren naar de client zo belangrijk.

Gedurende het traject komt het regelmatig voor dat voorgenomen plannen niet uitkomen en dat men het over een andere boeg moet gooien. Een voorbeeld is een statushouder die op het laatste moment besluit om toch geen BBL-traject te starten, zonder heldere motivatie. Terwijl daar al overeenstemming over bereikt was en zelfs één en ander hiervoor geregeld was. Het vraagt op dat moment tijd en energie om in gesprek te gaan en uit te zoeken wat de reden is.

De statushouders hebben soms ook verwachtingen of plannen die niet reëel zijn. Een consulent zegt:

*“Ik snap dat de kringloopwinkel geen voorkeur is, maar daar gaan we wel eens even over praten.”*

Een ander voorbeeld is een statushouder waarbij de proefplaatsing met succes werd afgerond, maar die vervolgens de betaalde baan niet wilde aannemen. Uiteindelijk bleek dat zij de proefplaatsing had afgemaakt uit dankbaarheid en loyaliteit naar de consulent statushouders toe, maar eigenlijk zelf diep ongelukkig was met dat werk.

Het traject bestaat vaak uit vallen en opstaan. Een van de geïnterviewden zegt:

*“Je moet incalculeren dat je af en toe ook een stap terug moet doen om vervolgens vooruit te kunnen komen.”*

De houding die deze situatie vraagt is om het geduld op te brengen, en het gesprek aan te gaan, maar niet zomaar de ingezette koers te veranderen.

Ook de (fysieke of psychische) gezondheid van de statushouders blijkt soms roet in het eten te gooien. Een consulent zegt:

*“Soms van diegene die jij denkt nou dit wordt een succesnummer en dan komt er iets binnen fietsen. Ik heb dat nu twee keer achter elkaar. De cliënten waren super gemotiveerd en dan gebeurt er thuis iets en dan klappt de hele boel onderuit.”*

Naast cultuurverschillen, vindt men de thuissituatie en psychische en lichamelijke problemen behoorlijk aanwezig.

## Participatie

Volgens de respondenten is er minimaal één jaar nodig om een statushouder voor te bereiden op een participatietraject (een taalstage, werkervaringsplek of onbetaald arbeid). Het streven is om vroeg met (laagdrempelige) participatie te beginnen. Zodra een statushouder werkfit is, wordt de loopbaancoach ingeschakeld, waardoor er meer daadkracht en meer initiatief richting arbeidsmarkt komt. Maar als een statushouder te snel met participatie begint, is de kans op moeilijkheden groot vanwege de taalbarrière of gebrek aan acculturatie. Een taalstage of werkervaringsplek is een goede graadmeter van hoe het er straks aan toe zal gaan. Om het moment te bepalen wanneer een statushouder actief de arbeidsmarkt op kan (en/of werkfit is), wordt gewerkt met een lijst met zes competenties van goed werknemerschap.

Het doen van een taalstage of werkstage is een belangrijk instrument om te kijken in hoeverre een statushouder in staat is om zich in een bedrijf te handhaven. De loopbaancoaches sturen het liefst aan op

een taalstage of werkstage bij een commercieel bedrijf, omdat dat een betere leerervaring biedt dan vrijwilligerswerk. Een consulent legt dat uit:

*“Nou bij het vrijwilligerswerk houd je natuurlijk nog een beetje rekening met de wensen van de cliënten, dat doen we ook bij een taalstage, je sluit aan bij de interesses van de klant. Maar daar moet ook betaalde arbeid voor zijn.”*

De respondenten geven aan dat minder passend of gewild vrijwilligerswerk nog altijd beter is dan helemaal niets. Voor bepaalde functies zijn er ook eenvoudigweg geen passende stages beschikbaar.

De grote kunst is om statushouders te activeren en in staat te stellen stappen te maken richting arbeidsmarkt. Het kennen van spelregels op de arbeidsmarkt is daarbij van groot belang. Men probeert aan de hand van een video over een stageplek of door middel van het e-portfolio, de bewustwording op gang te brengen bij de statushouders. Dit naast informatie over een mogelijke werksituatie. Een geïnterviewde legt dat uit in de volgende bewoording:

*“... dat jij soms ook wat kan doen aan verwachttingsmanagement, dat mensen denken dat WIJ uiteindelijk iets gaan zoeken. (.....) het is niet zo dat straks een baan ingepakt in een papertje met en strik daaromheen bij jou komt.”*

Maar de sociale activering gaat stap voor stap. Het werkt motiverend als een vrijwilligersvergoeding of een arbeidscontract in het verschiet ligt. Hoe dat kan gebeuren, legt een loopbaancoach uit:

*“Hij is begonnen met een taalstage twee ochtenden in de week. Toen heb ik van de taalstage een werkstage gemaakt. Zo kon hij er op een gegeven moment naartoe groeien dat hij ook een vrijwilligersvergoeding kreeg, dat stimuleerde hem. Zo heb ik dat gevolgd en de uren opgebouwd, dat vond hij eigenlijk heel erg prettig en dat ging ook goed.”*

## Sociaal netwerk

Om aan een geschikte stage of vrijwilligerswerk te komen, is het sociaal netwerk belangrijk. Zowel de ‘Koffie en taal bijeenkomsten’ als het VIP-traject bij Vluchtelingenwerk kunnen daaraan bijdragen. De gemeente Dalfsen investeert in het aanbieden van sociale activiteiten, waar verschillende gemeentelijke maatschappelijke- en welzijnsinstellingen aan meedoen. Toch gaat het weleens moeizaam, vooral voor mensen die de taal niet machtig zijn en voor wat oudere statushouders. Er is sprake van veel eenzaamheid bij statushouders. De loopbaancoach zegt verbaasd:

*“... dat mensen na twee jaar dan echt niet beter weten bij bepaalde problemen dan de sociale dienst bellen. Dat is heel erg.”*

Andere instrumenten die worden ingezet zijn bijvoorbeeld de werkfittrainingen die de gemeente samen met Saam aanbiedt. Deze bestaat onder andere uit sportlessen. Een deelnemer nam met tegenzin deel aan deze activiteit, omdat zij dat niet kende en omdat er veel mannen bij waren. Maar ze merkte hoe leuk het is en werd enthousiast. Een vergelijkbaar voorbeeld zijn twee vrouwen die nu aan het volleybal in Lemelerveld meedoen. Een consulent resumeert:

*“Alleen de praktijk leert dat de mensen niet zelf hun netwerk zoeken. Ze vinden het heel eng en spannend. Ik heb nu ook een meisje dat echt helemaal alleen is en dan vraag ik aan Welzijn met haar mee te kijken wat zij graag wil.”*

## Arbeidsmarkt

Voordeel van een klein gemeente is dat er veel kleine lokale bedrijven bereid zijn om naar mogelijkheden te zoeken. De gemeente heeft een netwerk van lokale bedrijven waar men contact mee heeft. Een consulent zegt:

*“Je ziet tegenwoordig dat bedrijven onderling contact hebben en daardoor zeggen nou ik zie dat jij dat doet, dus ik wil dat ook wel proberen.”*

Er zit met name veel werk in de bouw en techniek. Maar er zijn ook verwachtingen bij die bedrijven die ook gemanaged moeten worden. Binnen het bedrijfsleven wordt in het dorp toch redelijk conservatief gedacht. Volgens de begeleiders werkt het het beste om persoonlijk toenadering te zoeken bij de werkgevers. Bij het leggen van contact is het aan te raden om echt op bezoek te gaan en rustig een uur met elkaar in gesprek te gaan.

In dit verband is er soms ook kritiek dat de werkgevers zich schuldig maken aan korte termijn denken. Zij hebben bepaalde eisen ten aanzien van een werknemer waar op het moment van de sollicitatie geen sprake van kan zijn, maar waar een statushouder op den duur prima aan kan voldoen. Er moet niet alleen maar uitgegaan worden van het huidige taalniveau van de statushouder, maar ook van zijn leervermogen om de taal te leren. Een consulent licht dat toe:

*“Je moet eigenlijk meer van kandidaat naar de functie in plaats van van functie naar kandidaat. Wij denken dat daar meer kansen liggen.”*

Hoe makkelijk het lukt om een kandidaat te bemiddelen hangt onder andere af van de mate waarin een werkgever in dit principe gelooft.

## Motivatie

Volgens de professionals ontbreekt het niet aan de motivatie van statushouders. Zo’n negentig procent wil wat. Maar er zijn wel dingen waar ze tegenaan lopen. Een groep statushouders ziet bijvoorbeeld op tegen een taalstage. Ze vragen dan of dat echt verplicht is. De insteek is om dat met enthousiasme te brengen en hen aan te moedigen om zich door de eerste periode heen te worstelen. Een consulent stelt:

*“Ik moet eerlijk zeggen dat mensen met plezier gaan.”*

De ervaring leert dat men stap voor stap moet gaan. Eerst de taal op niveau A1 krijgen en dan een taalcoach via Taalpunt inschakelen, zo bouw je het op. Maar als men ziet dat het niet goed gaat met het inburgeringstraject, gaat men de ‘Koffie en taal bijeenkomsten’ verplichten. Op taalgebied is veel te winnen, want de werkgevers verwachten een bepaald taalniveau. Vaak is daarnaast een bijscholingsprogramma nodig want de statushouders zijn niet altijd direct inzetbaar. Maar dat heeft pas kans van slagen als men de taal machtig is.

## Integrale aanpak

De integrale aanpak waarvoor Dalfsen gekozen heeft werkt volgens de geïnterviewden goed. Bij een kansrijke situatie wordt er gezamenlijk door de consulent en de loopbaancoach opgetreden, waarbij zij met zijn tweeën het gesprek aangaan en afspraken maken met de statushouder, bijvoorbeeld over een taalstageplek. Dit zorgt voor continuïteit en daadkracht in de begeleiding. Men werkt eerst aan een e-portfolio met allerlei trainingen, een werkfittraject en daarna komt het solliciteren. Zo wordt een stabiele basis gelegd en dat vergroot de kans van slagen. Maar dat betekent niet dat dit voor iedereen zo werkt, men kan prima afwijken van deze route. Belangrijk daarbij is dat in het overleg hierover steeds het uiteindelijke doel voorop staat.

Soms moet de lat ook minder hoog gelegd worden. Een consulent zegt daarover:

*“Wij hebben natuurlijk ook een aantal statushouders die waarschijnlijk nooit naar het werk kunnen uitstromen.”*

De geïnterviewden zien dat de inburgeringscursussen frustraties oproepen, want de helft van de cursisten lukt het niet de taal op die wijze onder de knie te krijgen. Zij zouden meer gebaat zijn met en gelukkig worden van een praktijkdeel of van een taalstage. Van dat ene dagdeel taalstage leren ze meer dan van twee jaar in de klas.

Aandachtspunt bij de gekozen aanpak is dat het traject soms jaren duurt. Dat is soms lastig, zeker als zaken in het begin niet goed neergezet worden. Die kunnen dan in een latere fase problemen opleveren. Een geïnterviewde spreekt in dat verband bijvoorbeeld van de zogenaamde “gun-factor”. De maatschappelijke begeleiders in de eerste fase zijn wel eens handelingsverlegen en kunnen de lastige onderwerpen uit de weg gaan. Juist door het oog hebben voor het eindelijke doel m.b.t. arbeidsparticipatie zou men daar directer op aan kunnen sturen.

## Conclusies

In dit hoofdstuk trekken we een aantal conclusies over het project 'Thuis in Dalfsen'. Deze zijn gebaseerd op de bevindingen in ons onderzoek, zoals die eerder in deze rapportage zijn beschreven. In het onderzoek zijn 17 statushouders die deelnamen aan het project 'Thuis in Dalfsen' een jaar lang gevolgd. Deze groep is te klein en de periode te kort om verstrekkende conclusies te trekken over wat werkt bij de toeleiding naar de arbeidsmarkt en wat niet. Desondanks menen we op basis van het onderzoek wel suggesties te kunnen doen over wat hierbij goed werkt en wat niet.

De bevindingen in Dalfsen zijn vergeleken met wat we weten uit de literatuur en uit ons onderzoek naar vier andere projecten. Aan de hand van deze vergelijking zijn de conclusies onderbouwd en aanbevelingen geformuleerd.

## Typering van het project

Het project 'Thuis in Dalfsen' is gebaseerd op een integrale aanpak, waarbij systematisch en gefaseerd aan zowel inburgering als maatschappelijke participatie en participatie op de arbeidsmarkt wordt gewerkt. Door deze aanpak worden versnippering en dubbeling van activiteiten voorkomen en is het makkelijker aan te sluiten bij de voortgang van de statushouders. Dit past bij de keus voor maatwerk en de persoonlijke benadering.

De professionals die betrokken zijn bij de verschillende activiteiten onderhouden nauwe contacten met elkaar en ze overleggen regelmatig over de voortgang. Hierdoor is het niet alleen mogelijk om tijdig het traject van een individuele statushouder aan te passen, maar wordt het ook makkelijker om tijdig het project als geheel aan te passen op basis van nieuwe inzichten. Dit werd bijvoorbeeld zichtbaar bij een pilot waarin de consulent en de loopbaancoach nauwer zijn gaan samenwerken. Dit werd als zeer effectief ervaren. Mogelijk is hier overigens nog extra winst te realiseren, door de loopbaancoach nog eerder bij het traject te betrekken. Deze kan er dan op toezien dat de trajecten rond taalverwerving en maatschappelijke participatie goed aansluiten bij wat er nodig is voor participatie op de arbeidsmarkt.

De werkwijze heeft er toe geleid dat het, in ieder geval voor de groep statushouders die binnen het onderzoekstraject zijn gemonitord, gelukt is om de doelstelling van 40% uitstroom naar werk te realiseren. Of dit percentage ook gerealiseerd wordt voor de totale groep statushouders die betrokken zijn bij het project is niet bekend.

## De statushouders

Van de 17 statushouders die in dit onderzoek zijn gevolgd, hebben er zeven een betaalde baan gevonden waardoor zij geen beroep meer hoeven doen op de bijstand. Dat is 41% van het totaal, het streven van 40% uitstroom naar werk is dus gehaald. Naast de statushouders die zijn uitgestroomd naar werk zijn nog twee statushouders uitgestroomd omdat zij zijn gestart met een leerwerk-traject, en daardoor ook geen bijstand meer ontvangen. Eén statushouder is een eigen bedrijf gestart, maar krijgt voorlopig nog financiële ondersteuning van de gemeente. Twee kandidaten hebben tijdelijk gewerkt, maar zijn teruggefallen in de uitkering. Alles bij elkaar is dit een mooi resultaat, al moet daarbij worden aangetekend dat de betrokken

statushouders een relatief gunstige startpositie hadden, wat betreft hun opleidingsniveau, taalkennis en werkervaring in het land van herkomst.

Het mooie percentage uitstroom naar betaalde arbeid is opmerkelijk omdat de resultaten van de eerdere fase, de inburgering, minder positief zijn en ook verschillende specifieke doelstellingen slechts beperkt zijn gehaald. Zo halen de kandidaten hun inburgeringsexamen in de meeste gevallen wel, maar de opbrengst van de inburgering wordt door zowel de statushouders als begeleiders als matig beoordeeld. Verder zijn de gestelde doelen wat betreft taalvaardigheid en vergroten van de interpersoonlijke competenties, voor de meerderheid van de groep niet behaald. Ook is bij een aanzienlijk deel het beoogde doel rond het vergroten van het sociale netwerk en de kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt niet behaald. De statushouders uitten in de interviews ook regelmatig kritiek op de wijze waarop aan deze zaken gewerkt is. Hierbij kwam met name naar voren dat te weinig wordt ingespeeld op de verschillen in kennis en ervaring van de statushouders. Er zou bijvoorbeeld een onderscheid kunnen worden gemaakt tussen laag en hoog opgeleide statushouders. De laagopgeleide statushouders zijn waarschijnlijk meer gebaat bij een praktijkgericht taaltraject terwijl de hoogopgeleiden liever een intensieve en uitdagende taalcursus volgen. Ook wordt aandacht gevraagd voor meer mogelijkheden voor scholing en begeleiding om weer terug te kunnen keren in het beroep dat men in het land van herkomst uitvoerde.

Naast een groep die goede resultaten boekt blijkt er ook een groep statushouders te zijn die moeilijk mee kan komen. Voor hen lijkt het huidige inburgeringstraject te hoog gegrepen en is doorstroom naar betaald werk een vrijwel onmogelijke opgave. Ondanks het maatwerk dat men in Dalfsen nastreeft lijkt het nog niet voldoende te lukken om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van zowel de 'kop', de 'staart' als het 'peloton'.

## De professionals

De uitvoering van het project 'Thuis in Dalfsen' is belegd bij een beperkt aantal gemeentelijke professionals. Deze consultants bouwen zo veel deskundigheid op omtrent het werken voor deze specifieke doelgroep. Om hierin verder te professionaliseren is geïnventariseerd aan welke bijscholing behoefte is. De professionals die betrokken zijn bij het project hebben een duidelijke omschrijving van hun taken en hun positie in het netwerk, waardoor zij effectief kunnen werken en samenwerken. Er is regelmatig afstemming, zowel met partners binnen als buiten de gemeentelijke organisatie. Zo wordt nauw samengewerkt met de Humanitas, Saam-Welzijn en Vluchtelingenwerk en zijn er goede contacten met de werkgevers in de regio. Omdat er vaak veel praktische zaken besproken moeten worden, is er in de contacten echter niet altijd ruimte voor diepgang en gezamenlijk leren. Meer aandacht voor het bespreken van casuïstiek en intervisie ten aanzien van de eigen werkwijze is wenselijk, evenals uitvoering van het bijscholingsplan.

De gekozen werkwijze is intensief en vraagt veel van de betrokken professionals. Zij ervaren hierdoor een flinke werkdruk en er is een redelijk afbreukrisico voor het project: als één van hen uitvalt wegens bijvoorbeeld ziekte of overstap naar een andere functie, zal het niet makkelijk zijn dit verlies op te vangen met de overige betrokken professionals, terwijl het waarschijnlijk ook aan capaciteit (tijd) ontbreekt om een nieuwe medewerker in te werken. Doordat de groep statushouders een langer traject en meer begeleiding nodig heeft, zal de caseload waarschijnlijk alsmaar groeien.

## De methodiek

Met het project 'Thuis in Dalfsen' zijn bij de groep die in dit onderzoek is gemonitord, goede resultaten behaald. Het beoogde percentage van 40% uitstroom naar betaald werk is reeds bereikt, en kan nog hoger worden in de loop der tijd. Er zijn echter ook zaken die minder goed gaan. Zo worden de beoogde doelen ten aanzien van taalvaardigheid niet bereikt, terwijl taalvaardigheid een belangrijke voorspeller van succes is bij zowel maatschappelijke als arbeidsmarktparticipatie. Ook ten aanzien van de interpersoonlijke competenties en werknemersvaardigheden blijven de resultaten nog achter bij de doelstellingen. Hoewel ook op deze terreinen nog verbetering kan optreden in de loop van het vervolgtraject, lijkt hier ruimte voor verbetering.

Een belangrijk aandachtspunt betreft het vaststellen van waar de statushouders staan en wat hun mogelijkheden zijn. Hiervoor worden instrumenten gebruikt, bijvoorbeeld voor het meten van de 'werkfitheid' van de statushouders aan de hand van zes aspecten van goed werknemerschap. Hoewel deze manier van meten inzicht geeft in de vraag waar de betreffende statushouder staat, biedt de meting geen helder antwoord op de vraag wat het juiste moment is om te starten met arbeidstoeleiding. Als dit te laat gebeurt worden kansen gemist, maar dat is ook het geval als de stap te vroeg gezet wordt.

Een volgend aandachtspunt betreft de sociale en maatschappelijke participatie. Hierin wordt fors geïnvesteerd in Dalfsen, met taalstages, werkervaringsplekken, vrijwilligerswerk en koffiebijeenkomsten. Dit zijn waardevolle activiteiten, die zeker bijdragen aan een succesvolle integratie in de Nederlandse samenleving. Tegelijk moet echter geconstateerd worden dat ze, zeker voor een deel van de statushouders, niet voldoende bieden. Zij hebben nog steeds weinig sociale contacten, een deel van hen lijkt zelfs tamelijk geïsoleerd te leven. Dit is zowel voor het persoonlijke welzijn als de maatschappelijke- en arbeidsparticipatie onwenselijk. Meer, of andere, aandacht voor het netwerk en de sociale en interpersoonlijke competenties, lijkt wenselijk.

In het project 'Thuis in Dalfsen' is veel geïnvesteerd in netwerkvorming en contact met de werkgevers. Daarmee zijn mooie resultaten behaald. Het aanstellen van een 'bruggenbouwer' lijkt daarbij een goede stap te zijn geweest. Continuering en versterking van de ingezette activiteiten zal helpen op potentiële werkgevers en statushouders meer met elkaar in contact te brengen. Het optekenen van goede voorbeelden ('storytelling') kan daarbij mogelijk ondersteunen, zowel richting potentiële werkgevers als richting statushouders.

De groep statushouders die in dit onderzoek is gemonitord bestaat voornamelijk uit mannen. Of er verschillen zijn in de resultaten en ervaringen van mannen en vrouwen kan daarom niet gezegd worden. Wel suggereert deze samenstelling dat ook de groep statushouders die naar werk begeleid wordt voornamelijk uit mannen bestaat. Dit wordt ook in andere onderzoeken geconcludeerd. Als verklaring hiervoor wordt gegeven dat de instroom van Syrische vluchtelingen, de grootste groep van de laatste jaren, eerst vooral bestond uit mannen. Vrouwen volgden pas later, veelal in het kader van de gezinshereniging. Nu ook zij er zijn is extra aandacht voor hun positie gewenst.

## Ten slotte

Op basis van onze analyse kan geconcludeerd worden dat 'Thuis in Dalfsen' een methodiek heeft ontwikkeld waarmee goede resultaten worden bereikt. De brede integrale aanpak die uitgaat van

maatwerk en persoonlijke en intensieve contacten past goed bij de doelgroep. De statushouders waarderen dat ontzettend en voelen zich gehoord, wat gezien de taalbarrière en culturele afstand niet vanzelfsprekend is. De basis werkrelatie is aanwezig en de statushouders zijn goed benaderbaar en werken actief mee aan het traject. Ondanks het maatwerk dat voorop staat in de aanpak van 'Thuis in Dalfsen' lijkt er meer aandacht nodig voor de verschillen tussen laag en hoog opgeleide statushouders, tussen de 'kopgroep', het 'peleton' en de 'staart' van de groep.

Methodisch gezien is de combinatie van trajectbegeleiding en sociale activering tot op een bepaalde hoogte succesvol gebleken. Als het gaat om de zelfredzaamheid en empowerment is er nog een verbeteringslag nodig. Op deze punten blijven de resultaten achter, met name bij een deel van statushouders. Deze groep statushouders is zelfs na 24 maanden niet in staat om zonder ondersteuning door het leven te gaan. De uitgangspunten vanuit het beleid zijn mogelijk te ambitieus, ten minste voor een deel van de statushouders. Zij verwachten soms ook veel van de begeleiders, bijvoorbeeld dat zij hen een werkplek aanbieden. Dit is een aanwijzing dat zij nog niet goed begrijpen hoe de arbeidsmarkt, of misschien wel de hele samenleving, werkt in Nederland, of dat zij niet weten hoe ze hiermee om moeten gaan. Meer, of andere, inspanningen om de taalvaardigheid en de kennis van de Nederlandse (werk)cultuur te verbeteren zijn wenselijk. Daarmee wordt een basis gelegd, van waaruit de statushouders stap voor stap meer zelf kunnen doen. Meer aandacht voor de behaalde successen, door beloning of door waardering, individueel of in groepsverband zou hierbij kunnen helpen. Ook kan meer gebruik worden gemaakt van goede voorbeelden, van verhalen van statushouders die werk hebben gevonden. Die kunnen motiveren en hoop bieden. Daarmee kan Dalfsen haar al succesvolle werkwijze verder verbeteren. In de definitieve versie van deze rapportage en de overkoepelende rapportage over de aanpakken van de vijf gemeenten zullen we meer aandacht besteden aan deze en andere mogelijkheden om projecten te versterken.

### Overzicht werkzame elementen

Op basis van ons onderzoek hebben we de volgende werkzame elementen geïdentificeerd bij de aanpak van de gemeente Dalfsen:

- Integrale aanpak, waarin inburgering, maatschappelijke participatie en arbeidsmarktparticipatie als geheel worden gezien.
- Maatwerk en persoonlijke benadering, waarbij kan worden ingegaan op de specifieke positie, wensen, mogelijkheden en beperkingen van de statushouders.
- Nauw contact en regelmatig overleg van betrokken professionals, zodat er een goed beeld is over de statushouders en waar nodig de werkwijze ten aanzien van de specifieke statushouder kan worden bijgesteld, maar ook het gehele project, als dat nodig blijkt.
- Nauw contact met overige stakeholders, zoals inburgeringsscholen, Vluchtelingenwerk en de lokale werkgevers.
- Aandacht voor bijscholing en deskundigheidsbevordering, met als aantekening dat extra aandacht nodig is om hier ook daadwerkelijk tijd voor te maken.
- Taalstages en werkervaringsplekken, om te wennen aan de taal, de manieren van werken en omgangsvormen op de Nederlandse werkvloer.
- Een 'bruggenbouwer' om de contacten met netwerk te versterken.

## Aanbevelingen

Hoewel de aanpak van Dalfsen in veel opzichten succesvol is, zijn er ook verbeteringen mogelijk. We doen een aantal aanbevelingen:

- Het uitgangspunt van een traject van twee jaar blijkt voor een deel van de statushouders te optimistisch. Afhankelijk van niveau, achtergrond en motivatie kan er een differentiatie van het traject gerealiseerd worden, zodat er aansluiting is voor zowel de jongere, beter opgeleide en op de arbeidsmarkt kansrijke statushouders als voor de oudere, laagopgeleide en minder kansrijke statushouders.
- Er is veel kritiek geuit op het inburgeringstraject, zowel ten aanzien van taalvorderingen als interpersoonlijke competenties en de kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt. Probeer de inburgeringscursus af te stemmen op het scholings- en motivatieniveau van de statushouder. Daarbij:
  - Overweeg om voor statushouders met (zeer) weinig scholing af te zien van cursorisch onderwijs en vooral in te zetten op het leren in de praktijk in een alledaagse situaties.
  - Overweeg om voor statushouders met grotere ambitie een uitdagende en intensieve cursus te bieden gecombineerd met het voorbereiden op een reguliere (vervolg)opleiding.
  - Blijf fors inzetten op taal, en verzorg de taallessen (in ieder geval gedeeltelijk) op de werklocatie.
  - Hou bij het inrichten van zo'n scholingstraject, maar ook bij andere activiteiten, rekening met de specifieke positie van vrouwen.
  - Blijf fors investeren in sociale- en maatschappelijke participatie en tot stand komen van een sociaal netwerk, al is het resultaat soms niet op korte termijn zichtbaar.
- Blijf investeren in het contact met bedrijven, via ontmoetingen, excursies en werkbezoeken, zodat statushouders een goed beeld krijgen van hoe de Nederlandse arbeidsmarkt eruit ziet en zodat zij contact kunnen leggen met werkgevers. Een netwerker kan een belangrijke rol spelen bij het leggen van contacten met werkgevers in de regio.
- Geef de loopbaancoach meer zeggenschap over het voortraject (inburgering en maatschappelijke participatie). Deze kan er dan op toezien dat de trajecten rond taalverwerving en maatschappelijke participatie goed aansluiten bij wat er nodig is voor participatie op de arbeidsmarkt. **Eventueel kan deze loopbaancoach een centrale positie (casemanager) in het traject krijgen.**
- Houd de doelen uit het trajectplan gedurende het traject scherp in de gaten, met uiteraard de mogelijkheid tot bijstellen.
- Onderzoek hoe gezorgd kan worden voor meer en betere informatie over de statushouders bij de start van hun traject en stel op basis van de informatie over arbeidscapaciteiten en mogelijkheden een trajectplan op. Werk de criteria voor arbeidsfitheid nader uit, zodat zowel statushouders als begeleiders beter zicht hebben op wanneer kan worden overgegaan tot werkbemiddeling.
- Een Nederlands diploma vergroot de kansen op de arbeidsmarkt aanzienlijk. Biedt, met name voor de statushouders die niet over een diploma beschikken en voor wie een BBL-traject te hoog gegrepen is, een passend leer/werktraject aan dat wordt afgesloten met een certificaat. Hiertoe zou, in samenwerking met de regionale opleidingscentra en werkgevers, een regionaal traject kunnen worden ingericht. Een scholingsbudget is een belangrijke voorwaarde.
- Zet meer bruggenbouwers in als mentoren van individuele statushouders, vooral voor personen met een grote culturele afstand en een taalbarrière. Goed getrainde mentoren kunnen zorgen voor het verbeteren van de interculturele communicatie en acculturatie en het op peil houden van de motivatie.

- Blijf investeren in vrijwilligerswerk, sociale activiteiten zoals koffie en taal en opvoedingsondersteuning etc. Voor meer draagvlak onder statushouders kan meer zeggenschap aan statushouders toegekend worden en kunnen deze activiteiten meer geïntegreerd worden in het inburgeringstraject (ook certificering).
- Vul waar mogelijk de individuele trajecten aan met groepsgerichte activiteiten, met een opdracht aan statushouders om elkaar praktisch en emotioneel te ondersteunen.
- Zorg dat de werkdruk de kennisontwikkeling en kenniscirculatie bij de professionals niet in de weg staat. Maak ruimte voor professionalisering (bijscholing) en intervisiebijeenkomsten.
- Stimuleer methodisch werken en systematisch evalueren van de voortgang van trajecten en de eigen rol van de begeleiders daarin. Steek vooral in op empowerment en sociale activering vanuit een persoonlijke en betrokken begeleiding.