



FACTSHEET

Zaanstad: integrale intake

“Geen tijd verspillen, de wachttijd verkorten’, daar zet de gemeente Zaanstad op in. De gemeente is sinds 2016 actief aan de slag met de arbeidstoeleiding van statushouders, via een integrale benadering. Onderdeel van de nieuwe werkwijze is een integrale intake waarin de afdeling Werk van de gemeente, het Sociaal Wijkteam en VluchtelingenWerk gezamenlijk in gesprek gaan met de statushouder. De gemeente boekt resultaat: door de gesprekken zijn mensen geholpen richting werk, vrijwilligerswerk of opleiding, of gekoppeld aan een taalmaatje in het vakgebied. .



De aanpak van de gemeente Zaanstad

De werkwijze van de gemeente Zaanstad kenmerkt zich door een integrale aanpak en een snelle start. De gemeente is in april 2016 in pilotvorm met de nieuwe aanpak begonnen, en voert deze nu uit voor alle statushouders in de gemeente. Daarnaast start de gemeente in een nabijgelegen AZC met arbeidstoeleiding voor statushouders die nog in de opvang wonen. De gemeente wil door de nieuwe aanpak de wachttijd verkorten, legt beleidsadviseur kwetsbare doelgroepen Fian van Vlokhoven uit: *“Er is een opstapeling van wachtmomenten. Tijdens de asielprocedure, wachten op gezinshereniging, op een woning et cetera. Terwijl mensen ook al kunnen starten met de inburgering. Het is zo zonde, we willen die tijd niet verspillen.”* Daarnaast valt de aanpassing samen met een verandering in de aanpak voor reguliere bijstandsgerechtigden. *“Gezien de hoge instroom en de veranderingen die we toch al doorvoeren, vonden we dit een mooie kans om ook deze doelgroep, die we eerder nog niet in het vizier hadden, te gaan bedienen.”*

De toeleiding naar werk in de gemeente start met een integrale intake, waarbij de statushouder om tafel zit met een medewerker van de afdeling Werk, het Sociale Wijkteam en een medewerker van VluchtelingenWerk. In het intakegesprek wordt ingegaan op alle leefdomeinen (werk, zorg, contacten etc.) en stellen de partijen samen een plan van aanpak op. Na de intake wordt bepaald welke professional het voortouw neemt. Fian van Vlokhoven: *“Maatwerk is hierin heel belangrijk. Als iemand niet kan werken omdat een zorgvraag voorop staat, dan neemt het Sociale Wijkteam de lead. Als iemand richting werk begeleid kan worden, dan neemt afdeling Werk de lead.”* De gemeente maakt gebruik van een - voor de doelgroep aangepast - assessment om de huidige situatie, talenten, belemmeringen en mogelijkheden om aan werk te komen in beeld te brengen. Daarnaast is er veel aandacht voor contacten met werkgevers. Hiervoor wordt samengewerkt met de matchingsunit van de afdeling Werk, omdat daar al veel contacten met werkgevers bestaan. Ook werkt de gemeente samen met NewBees, een organisatie die zich richt op vrijwilligerswerk voor vluchtelingen.

De gemeente zet daarnaast de participatieverklaring in voor de arbeidstoeleiding van statushouders. Tijdens de pilot is gebleken dat vluchtelingen vooral hun netwerk willen uitbreiden. De participatieverklaring richt zich daarom, naast een normen-en-waardenworkshop, op lokale netwerken.

De pilotfase is inmiddels afgelopen, met een positief resultaat. Statushouders hebben een bijbaantje of een opleidingsplek gevonden en contacten opgedaan. De gemeente wil de pilot nu breder gaan uitrollen. De aanpak richt zich op verschillende groepen: recente statushouders en statushouders die al langer in de gemeente wonen. In totaal bestaat de groep die de gemeente gaat benaderen uit ongeveer 400 personen. In 2016 is de gemeente daarnaast gestart met de aanpak in een AZC in de buurt, waarbij statushouders al in het AZC beginnen met het traject van arbeidstoeleiding. In 2017 zal er een AZC in de gemeente zelf worden geopend waarin deze aanpak wordt voortgezet.



Kenmerken van de aanpak van de gemeente Zaanstad:

- De inzet van een assessment.
- Integraal intakegesprek.
- Inzet op lokale netwerken in combinatie met de participatieverklaring.
- Samenwerking met werkgevers.
- Samenwerking met aanbieders van inburgeringscursussen.

Ervaringen met arbeidstoeleiding: knelpunten en succesfactoren

In deze paragraaf schetsen we de ervaringen van de gemeente Zaanstad met de arbeidstoeleiding van statushouders. We richten ons hierbij op de volgende onderwerpen: de inzet van een assessment, integraal intakegesprek, inzet op lokale netwerken in combinatie met de participatieverklaring, samenwerking met werkgevers en contacten met aanbieders van inburgeringscursussen.

De inzet van een assessment

De gemeente Zaanstad gebruikt een assessment om in te schatten of iemand klaar is voor bemiddeling naar de arbeidsmarkt. Hiervoor hanteren ze de *InCheck* van L&D Support, een online vragenlijst die een schets maakt van de huidige situatie, iemands talenten, belemmeringen en mogelijkheden om aan werk te komen. Succesfactor is dat de input uit het assessment de mogelijkheid biedt de diepte in te gaan tijdens de bespreking ervan.

Er zijn enkele randvoorwaarden waaronder de gemeente de tool inzet. Zo is het assessment beschikbaar in verschillende talen, waaronder Nederlands, Engels, Arabisch en simpel Arabisch. Per vraag kunnen mensen van taal switchen. In principe vullen statushouders de test zelf in, maar de gemeente organiseert ook momenten waarop statushouders het assessment bij de gemeente kunnen invullen. Diegenen die minder vaardig zijn met de pc worden geholpen met opstarten, inloggen, en een medewerker kan uitleggen hoe de vragenlijst werkt. Na het invullen van het assessment volgt een rapport in de voorkeurstalen. *"Doordat er tijdens het gesprek een rapport ligt, krijgen wij de kans om dieper in te gaan op bepaalde zaken"*, vertelt een medewerker van de gemeente.

"Maatwerk is hierin heel belangrijk. Als iemand niet kan werken omdat een zorgvraag voorop staat, dan neemt het Sociale Wijkteam de lead. Als iemand richting werk begeleid kan worden, dan neemt afdeling Werk de lead."

Een kanttekening plaatst de gemeente ook: het assessment is niet voor iedereen bruikbaar. Zo wordt het nog niet vaak ingezet voor vluchtelingen uit Eritrea. Afgezien van het feit dat de vragenlijst nog niet in het Tigrinya is vertaald, betwijfelt de gemeente of Eritreeërs de vragenlijst zouden begrijpen en kunnen invullen. Ook de vragen naar beroepen sluiten niet aan bij de beroepen in Eritrea. *"Het systeem in Eritrea is zo anders dan in Nederland, ook qua beroepen,"* aldus Fian van Vlokhoven. Ze legt uit hoe de gemeente het assessment inzet: *"We gebruiken het assessment bij mensen van wie we na het eerste gesprek twijfelen of werk al in zicht is. De test geeft hier meer informatie over, en geeft ook informatie over wat de state of mind van iemand is: is iemand voldoende in balans om te kunnen werken? Daarnaast biedt het assessment mogelijkheden om iemands competenties te koppelen aan verschillende beroepen, en op welke punten iemand nog moet bijleren."*

"Er was geen zicht op de doelgroep. Door de nieuwe aanpak spreken wij alle statushouders. Daar begint het mee: weten wie iemand is, wat hij kan en wil."

Integraal intakegesprek

Het belangrijkste onderdeel van de nieuwe aanpak is de integrale intake, waarbij de statushouder om tafel zit met een medewerker van de afdeling Werk, het Sociaal Wijkteam en een medewerker van VluchtelingenWerk. Uit de eerder uitgevoerde pilot kwam naar voren dat het zicht op de doelgroep en vraagarticulatie vanuit de vluchtelingen ontbrak. Maja Matosevic, projectleider integratie en participatie: *"Er was geen zicht op de doelgroep. Door de nieuwe aanpak spreken wij alle statushouders. Daar begint het mee: weten wie iemand is, wat hij kan en wil."*

Ook vanuit de vluchteling gezien is het intakegesprek een succes: vluchtelingen grijpen het moment aan om vragen stellen. In de pilotfase zijn daarmee veel mensen op een relatief gemakkelijke manier verder geholpen, aldus de gemeente. De statushouders in de pilotfase zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een taalmaatje in het vakgebied waarin ze willen werken, zijn vrijwilligerswerk gaan doen of een opleiding gaan volgen, van inburgeringscursus geswitcht of ze hebben een baan(tje) gevonden. Maja Matosevic: *"Wij hebben gemerkt dat de statushouders uit zichzelf niet zo snel naar de gemeente stappen, ze hebben een afwachtende houding. In de gesprekken tijdens de pilot bleek dat mensen veel vragen hebben. En vaak kan je ze makkelijk helpen."* Collega Fian van Vlokhoven voegt toe: *"Voor alle mensen die gesproken zijn in de pilot geldt: als zij het*

gesprek niet hadden gehad, dan zaten ze nog thuis. Nu zijn er allerlei activiteiten in gang gezet. Deze tijdsinvestering maakt het verschil." VluchtelingenWerk bevestigt dit: "Op deze manier wordt er echt structureel gekeken naar de participatie, voorheen gebeurde dit alleen incidenteel."

"Als gemeenten maakten wij dit jaar een omslag in denken: sneller beginnen, ook op de arbeidsmarkt. Betrek VluchtelingenWerk in je veranderproces, en neem daarbij zowel de beleidsmedewerkers als vrijwilligers mee."

Om deze resultaten te bereiken, is maatwerk het sleutelwoord. Fian van Vlokhoven: "Durf maatwerk te leveren. Als een statushouder wil ondernemen, wees als gemeente niet bang de uitdaging aan te gaan, kijk wat er mogelijk is." Als aandachtspunt van de integrale intake noemt VluchtelingenWerk opletten dat er geen dubbelingen plaatsvinden: "Vragen die in de integrale intake worden gesteld, worden ook al gesteld tijdens het intakegesprek met VluchtelingenWerk tijdens de ondertekening van het huurcontract. Dit kan je ondervangen door in de gezamenlijke intake echt te focussen op participatie." Fian van Vlokhoven benadrukt dat het erbij betrekken van belangrijke stakeholders zoals VluchtelingenWerk heel belangrijk is. "Als gemeenten maakten wij dit jaar een omslag in denken: sneller beginnen, ook op de arbeidsmarkt. Betrek VluchtelingenWerk in je veranderproces, en neem daarbij zowel de beleidsmedewerkers als vrijwilligers mee. Wij zijn bijvoorbeeld naar een bijeenkomst van vrijwilligers van VluchtelingenWerk geweest om over de nieuwe aanpak te spreken."



Inzet op lokale netwerken in combinatie met de participatieverklaring

De gemeente Zaanstad zet de participatieverklaring in voor de arbeidstoeleiding van statushouders. De participatieverklaring omvat een verplichte normen-en-waardenworkshop en richt zich daarnaast op netwerken. De gemeente kiest hiervoor omdat uit de pilot is gebleken dat vluchtelingen veel behoefte hebben aan het vormen van sociale en professionele netwerken. Die netwerken zijn zeer beperkt, vooral als het gaat om contacten met mensen die Nederlands spreken. Fian van Vlokhoven: "Wij willen de participatieverklaring, die verplicht is, zó inzetten dat statushouders er echt wat aan hebben. Daarom kiezen we voor deze invulling, die aansluit bij een behoefte van de vluchtelingen in onze gemeente." Door de workshops in de wijken te plannen, dienen zij meteen een functie van het wegwijs maken in de buurt en daarmee wil de gemeente participatie in de lokale samenleving stimuleren. Het uiteindelijke doel is tweeledig: verbetering van sociale contacten (er is ruimte voor kennismaking met de buurt en lokale organisaties) en participatie op de arbeidsmarkt. Maja Matosevic: "Mensen willen elkaar helpen, maar ze moeten elkaar zien te vinden."

Samenwerking met werkgevers

De gemeente Zaanstad zoekt actief de samenwerking met werkgevers. Hiervoor wordt de matchingsunit van de afdeling Werk ingeschakeld, die veel contacten heeft met werkgevers. Knelpunten bij het betrekken van werkgevers zijn de onbekendheid van werkgevers met de doelgroep en de onbekendheid met verschillende taalniveaus. Ook hebben werkgevers veel vragen over de doelgroep, bijvoorbeeld of ze mogen werken. De gemeente probeert de onbekendheid te doorbreken door filmpjes waarin statushouders vertellen over hun motivatie. Fian van Vlokhoven: "Die filmpjes maken het concreter. In plaats van een cv van iemand uit Syrië, ziet de werkgever een persoon die praat over wat hij wil doen. Aan de houding, aan de gebaren, zie je dat hij graag aan het werk wil. Die motivatie die zie je, die komt er op papier niet uit." Om werkgevers een indruk te geven van het taalniveau van vluchtelingen heeft de gemeente filmpjes gemaakt waarin statushouders aan het woord komen met verschillende taalniveaus. Daarnaast benadrukt de gemeente dat doorvragen op de eisen in een vacature belangrijk is. Wat betekent het als er staat dat iemand het Nederlands goed moet beheersen in woord en geschrift? Om welke werkzaamheden gaat het en welk taalniveau is daarbij nodig?



Daarnaast werkt de gemeente samen met NewBees, die vrijwilligersplekken voor vluchtelingen regelt. Annemiek Dresen merkt dat dit redelijk gemakkelijk gaat: *“Wij werken voornamelijk samen met maatschappelijke organisaties of vrijwilligersorganisaties en die doen makkelijker iets voor deze doelgroep. Daarnaast is het aanbieden van vrijwilligerswerk laagdrempeliger. We noemen het overigens ervaringsplekken, omdat vluchtelingen het zien als een plek waar ze van alles kunnen leren: hoe werkt het op de Nederlandse arbeidsmarkt, 13.00 uur is 13.00 uur et cetera.”*

Samenwerking met aanbieders van inburgeringscursussen

Bij snelle arbeidstoeleiding is afstemming met de aanbieders van inburgeringscursussen onmisbaar. De gemeente Zaanstad ging het gesprek aan met de vier aanbieders in de gemeente, en neemt een grotere rol bij de keuze van een aanbieder van inburgeringscursussen. In de integrale intake zal deze keuze aan bod komen; de gemeente zal daarover adviseren en neemt hiermee een deel van de regie weer in handen, aldus Fian van Vlokhoven: *“Omdat wij statushouders adviseren over welke aanbieder van inburgeringscursussen bij ze past, is het voor aanbieders van inburgeringscursussen belangrijk dat wij goed contact met elkaar hebben.”* De gemeente probeert bijvoorbeeld het aanbod beter af te stemmen op werkende statushouders. Zo zijn ze momenteel in gesprek met aanbieders van inburgeringscursussen over lessen in de avond, een aanbod dat tot nu toe ontbrak in de gemeente.

De gemeente pleit er daarnaast voor om al in het AZC te starten met inburgering. Dat zou betekenen dat mensen halverwege de cursus moeten switchen van aanbieder, als er een huis vrijkomt in ‘hun’ gemeente. *“Dit moeten we landelijk regelen, je zou bijvoorbeeld met modules kunnen werken.”* De gemeente begint hiermee in een AZC in de omgeving. In 2017 krijgt Zaanstad ook een AZC, en gaat hier dan mee verder.

Drie tips voor gemeenten: hoe kun je de regie voeren op arbeidstoeleiding?

Tips van de gemeente Zaanstad

- Ga zo vroeg mogelijk (al in het AZC) met statushouders in gesprek over wat zij kunnen en willen en over bestaande vragen. Zo blijven zij gemotiveerd en weet je wie er in de gemeente (komen) wonen, wat zij kunnen en willen betreffende werk, en welke ondersteuning er nodig is om dit te realiseren.
- Zet in op een integrale aanpak binnen de gemeente en werk nauw samen met maatschappelijke organisaties, vrijwilligers, ondernemers, Sociaal Wijkteams en aanbieders van inburgeringscursussen.
- Neem de competenties van een statushouder als uitgangspunt, alleen zo zorg je voor duurzame uitstroom. Zet indien nodig een meetinstrument ter ondersteuning in.

Meer weten over de aanpak van de gemeente Zaanstad?

Contactpersoon gemeente Zaanstad

Naam: Fian van Vlokhoven

Functie: Beleidsadviseur kwetsbare doelgroepen

E-mailadres: f.vlokhoven@zaanstad.nl

Deze beschrijving is gemaakt door Kennisplatform Integratie & Samenleving. De factsheet is onderdeel van een onderzoek over arbeidstoeleiding van vluchtelingen. Wij spraken in het najaar van 2016 met de gemeente Zaanstad, vrijwilligersorganisatie NewBees en VluchtelingenWerk. We danken alle betrokkenen voor hun medewerking aan dit onderzoek.

Colofon

Financier: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs: I.D. Razenberg, MSc
Drs. M.J. de Gruijter
Ontwerp: Design Effects
Opmaak: Ontwerppartners.nl
Uitgave: Kennisplatform Integratie & Samenleving /Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via de website van het Kennisplatform Integratie & Samenleving: <http://www.kis.nl>.

ISBN 978-90-5830-798-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2017.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving.

Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via www.kis.nl, de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

Kennisplatform Integratie & Samenleving is een programma van het Verwey-Jonker Instituut en Movisie

T 030 230 32 60 E info@kis.nl I www.kis.nl

