



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Handreiking

Lessen van de VIA-pilot
‘Intensieve begeleiding van
langdurig werkzoekenden
met een migratie-
achtergrond’





Inhoud

- 3** Introductie
- 4** Pilotgemeenten
- 6** Fasering
- 9** Voorbereiding
- 13** Instroom
- 16** Uitvoering
- 20** Nazorg
- 23** Interessante bronnen
- 24** Colofon



Lessen van de VIA-pilot ‘Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond’

Het programma VIA (Verdere Integratie Arbeidsmarkt) van het ministerie van SZW onderzoekt in acht pilots wat werkt om de arbeidsmarktpositie van mensen met een migratieachtergrond in Nederland te verbeteren. Dit kunnen mensen zijn die geboren zijn buiten Europa, of waarvan één of beide ouders zijn geboren buiten Europa (*). De pilot ‘Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond’ is een van de acht VIA-pilots.

In 2020 is deze pilot gestart en bestond uit acht praktijkonderzoeken in zes gemeenten: Amsterdam, Almere, Rotterdam, Leiden, Nijmegen en Enschede. Inmiddels hebben alle gemeenten deze pilot geëvalueerd en is hieruit een aantal belangrijke lessen te trekken. In deze handleiding vindt u deze lessen in de vorm van een aantal vragen. Beleidsadviseurs en klantmanagers die met de doelgroep werken, kunnen de vragen gebruiken om tot een succesvol en effectief intensief begeleidingstraject te komen.

(*). Voorheen werd naar deze groep verwezen als ‘mensen met een niet-westerse migratieachtergrond’. Het CBS gebruikt sinds 2022 deze term niet meer. Daarom spreken we in deze handreiking van ‘mensen met een migratieachtergrond’.





Pilotgemeenten

In alle pilotgemeenten zijn mensen met een migratieachtergrond, die voor lange tijd in de bijstand zaten, intensief begeleid naar meer participatie, (vrijwilligers)werk of een stageplek. Iedere pilotgemeente hanteerde voor de begeleiding een eigen insteek. Hieronder leest u hoe dat begeleidingstraject per pilotgemeente is ingericht.



Leiden



ENSCHUDE



**Gemeente
Amsterdam**

Gemeente Almere



Nijmegen



Gemeente Rotterdam

Leiden

Sinds 2013 begeleidt gemeente Leiden met Project JA+ uitkeringsgerechtigden met een migratieachtergrond en taalachterstand om zo hun deelname aan de maatschappij te bevorderen. De gemeente biedt intensieve begeleiding, taallessen en trainingen (bijvoorbeeld in werknemers- en digitale vaardigheden) aan. Hierbij werkt ze actief samen met bedrijven om deze groep aan een stage- of werkplek te helpen.

Enschede

In de gemeente Enschede is een wijkgericht en intensief begeleidingstraject opgezet om werkzoekenden met een migratieachtergrond in de wijk Noord-Noord te ondersteunen richting werk of andere participatievormen. Dit deed de gemeente door intensief contact met de deelnemers en een betere afstemming tussen betrokken professionals en begeleiders. Ook werden werkzoekenden intensiever ondersteund.





Pilotgemeenten

Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft in de afgelopen jaren een integrale en cultuur-sensitieve aanpak ontwikkeld voor statushouders om hen te activeren (Amsterdamse Aanpak). De pilot richtte zich op langdurig werkzoekenden met een Somalische migratieachtergrond. Net als bij de Amsterdamse aanpak, kregen zij intensieve begeleiding door een klantmanager met kennis van de Somalische taal, achtergrond en cultuur, en met meer tijd dan een reguliere klantmanager.

Almere

De gemeente Almere had vanaf 2016 een Aanpak 45+. Het doel hiervan is om meer bijstandsgerechtigde 45-plussers uit te laten stromen naar betaald werk, ondernemerschap of andere participatievormen. Klantmanagers van de gemeente begeleiden deze groep intensief (een gesprek per week), integraal (brede intake en begeleiding) en vraaggericht (vraag op de arbeidsmarkt is leidend). Voor de pilot is onderzocht welk effect de Aanpak 45+ had op werkzoekenden met een migratieachtergrond.

Nijmegen

Sinds 2017 zet de gemeente Nijmegen participatiecoaches in om mensen die langdurig in de bijstand zitten te helpen naar werk of participatie. De gemeente heeft voor de pilot de bestaande aanpak toegepast op langdurig bijstandsgerechtigden met een migratieachtergrond. Cliënten krijgen pro-actieve en persoonlijke begeleiding. Daarbij wordt er aandacht gegeven aan verschillende obstakels die hun participatiemogelijkheden in hun leven belemmeren. Bijvoorbeeld financiële obstakels of gezondheidsproblemen.

Rotterdam

Bij de gemeente Rotterdam worden bijstandsgerechtigden die minimaal één jaar werkloos zijn, ondersteund via de FIP-methodiek. FIP staat voor Frequent, Intensief en Persoonlijk contact. Zo zijn er minstens vier face-to-face gesprekken tussen klantmanager en de bijstandsklant en krijgt iedere klant een vaste klantmanager. De gemeente onderzocht voor deze pilot welk effect het FIP-klantcontact heeft voor bijstandsgerechtigden met een migratieachtergrond.



Fasering van begeleidingstraject

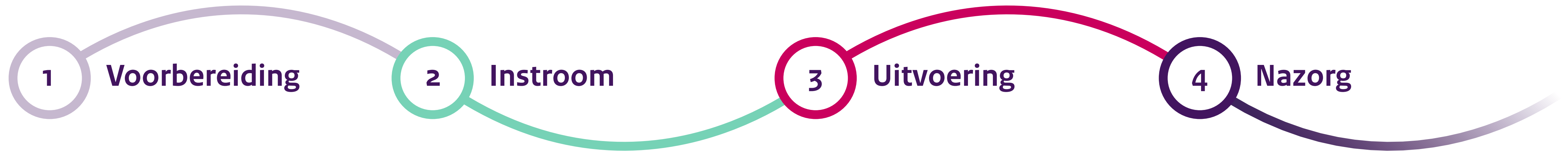
Ieder begeleidingstraject bestaat uit vier fases: voorbereiding, instroom, uitvoering en uitstroom. Deze fasering geldt voor iedere organisatie die werkzoekenden begeleidt, ongeacht de groep cliënten die worden begeleid. Daarom kiezen we ervoor om de lessen uit de VIA-pilot op basis van deze fasering te categoriseren.

Deze lessen uit de VIA-pilot zijn voor iedere gemeente relevant die een begeleidingstraject voor langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond wil opzetten of verbeteren. Ze bieden handvatten voor uitvoerende professionals (zoals klantmanagers, participatiecoaches en jobhunters), hun leidinggevenden en beleidsadviseurs om in nauwe samenwerking begeleiding voor deze doelgroep binnen de gemeente in te richten.





Fasering van begeleidingstraject



Een goede voorbereiding is het halve werk. Dat geldt ook voor een begeleidingstraject voor langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond. Voordat de eerste cliënten geholpen kunnen worden, moet er veel geregeld en afgestemd worden om goede begeleiding mogelijk te maken.

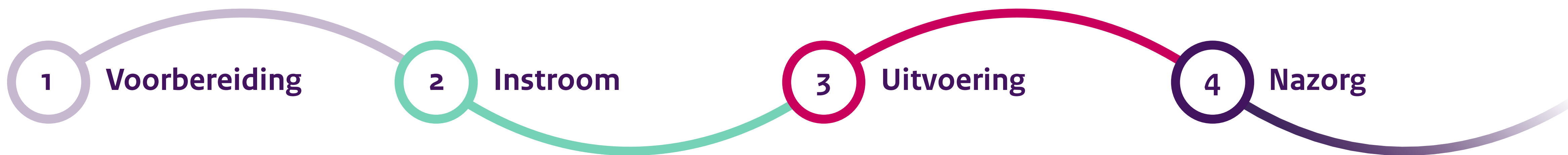
Geef de nodige aandacht aan het selectieproces voor deelnemers. Voor alle betrokkenen moet het duidelijk zijn welke stappen iemand moet doorlopen om in aanmerking te komen voor begeleiding en wat deze begeleiding behelst.

Begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond kan enkel slagen, als rekening wordt gehouden met de achtergrond van de cliënt en er voldoende ruimte is om het traject aan te passen aan de behoeften van de cliënt.

Het begeleidingstraject moet niet abrupt stoppen als de cliënt werk heeft gevonden. Wordt dit wel gedaan, dan kan een cliënt terugvallen in de oude situatie, waarbij de klantmanager weer van voren af aan kan starten. Denk daarom vooraf na over de fase waarin de cliënt uitstroomt.



Fasering van begeleidingstraject



➔ Welke **instrumenten** zijn beschikbaar om cliënten te helpen bij de verschillende belemmeringen die zij ervaren?

➔ Hoe is de **onderlinge afstemming** met betrokken partijen georganiseerd?

➔ Hoe is de **continuïteit** van begeleiding geborgd?

➔ Hoe worden cliënten **bereikt** om deel te nemen aan een begeleidingstraject? Zorgt dit ervoor dat de juiste mensen worden bereikt?

➔ Op welke manier worden de **verwachtingen** van cliënten gemanaged binnen het begeleidingstraject?

➔ Op welke onderwerpen worden cliënten bevroegd? Alleen werk-gerelateerde **onderwerpen**, of ook andere onderwerpen?

➔ In welke mate kunnen en mogen begeleiders **afwijken van het standaard (tijds)pad** binnen het begeleidingstraject? Is er voldoende ruimte voor maatwerk?

➔ Hoe wordt ervoor gezorgd dat klantmanagers op een **gepaste manier** om kunnen gaan met de verschillende cliënten die ze moeten helpen?

➔ Hoe wordt **contact onderhouden** met de cliënt wanneer de begeleiding stopt?

➔ Hoe wordt het begeleidingstraject **geëvalueerd**?





1 Voorbereiding

Casus pilotgemeente Nijmegen: **“Het karakter van het traject moet vanaf het begin helder zijn”**

In de gemeente Nijmegen krijgen uitkeringsgerechtigden met een migratieachtergrond, die geen perspectief op werk hebben, extra ondersteuning om te participeren. Het voornaamste doel is hun welzijn te bevorderen. Monique Alofs, één van de betrokken participatiecoaches, legt uit: *“Dit is vanaf het begin een bewuste keuze geweest. Ze hebben niet alleen nauwelijks kans op betaald werk, maar kampen ook vaak met psychische en lichamelijke klachten en hebben een taalachterstand. Ook hebben ze vaak weinig op hun CV staan of al lang niet meer gewerkt. We proberen ze dan niet zo snel mogelijk richting de arbeidsmarkt te drukken, maar laten ze kleine stappen zetten die aansluiten bij hun wensen en mogelijkheden. Heel soms lukt het mensen om betaald werk te vinden”*.

Om dit mogelijk te maken, hebben Monique en haar collega's de vrijheid om hun taken zelf in te vullen.

“Natuurlijk zijn er enkele administratieve regels, maar verder beheer ik zelf mijn agenda, bepaal ik zelf waar ik in de stad met mijn cliënten afspreek en bouw ik zelf een netwerk met vrijwilligers- en welzijnsorganisaties.”

Ook is er in Nijmegen besloten om het begeleidingstraject een vrijwillig karakter te geven. *“Deelnemers zijn meestal intrinsiek gemotiveerd om meer te participeren. Maar de beslissing om mee te doen ligt echt bij de deelnemers zelf”,* zegt Monique. *“Mensen die aangaven al voldoende bezigheden te hebben of die niet in staat waren om iets te doen in verband met (mentale) gezondheid, werden daarom ook niet meer gecontacteerd. Deze vrijwillige aanpak bleek vruchten af te werpen. Want ondanks het gebrek aan plichten, ging een aanzienlijk deel van de deelnemers meer participeren. De vroegtijdige keuze om het traject een vrijwillig karakter te geven, heeft ervoor gezorgd dat participatiecoaches de intrinsieke motivatie van deelnemers konden aanboren om hen stappen te laten zetten naar bijvoorbeeld taalles, sport, activiteiten of (vrijwilligers)werk.”*





1 Voorbereiding

Vraag: Welke **instrumenten** zijn beschikbaar om cliënten te helpen bij de verschillende belemmeringen die zij ervaren (zoals trainingen, stageplekken, jobcoaching, begeleidingsvormen)?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Begeleiders moeten beschikken over voldoende passende instrumenten om hun cliënten verder te helpen. Denk aan instrumenten waarbij cliënten relevante (werk) ervaring kunnen opdoen, kunnen oefenen met sollicitatiegesprekken, leren omgaan met een computer of de Nederlandse taal kunnen leren.

Een voorbeeld uit Amsterdam is de empowermenttraining voor Somalische vrouwen. Of denk aan de taalstage binnen Project JA+ in Leiden. Hier konden cliënten kennismaken met het werken in een (Nederlands) bedrijf om hun taalniveau in de praktijk te verbeteren. In Enschede hebben werkzoekenden ook een mogelijkheid om een fietscursus te krijgen, aangezien mensen met een migratieachtergrond vaker hiermee moeite hebben.

Voordat het begeleidingstraject start, moet er een duidelijk overzicht bestaan van alle beschikbare instrumenten. Ook moet duidelijk zijn omschreven onder welke voorwaarden cliënten daarvoor in aanmerking komen.





1 Voorbereiding

Vraag: Hoe is de **onderlinge afstemming** met betrokken partijen georganiseerd? (zoals met mogelijke werkgevers, partijen om naar door te verwijzen bij zwaardere problematiek en klantmanagers onderling). *Vul hieronder uw antwoord in:*

Les uit de pilots

Zoek actief contact met potentiële werkgevers, vrijwilligersplekken en andere betrokken partijen. Zo werkt de gemeente Leiden samen met jobhunters van hun re-integratiebedrijf (DZB) om passende stage- en werkplekken te vinden voor werkzoekenden met een migratieachtergrond. In de gemeente Enschede zaten verschillende professionals, zoals werkzoekendebegeleiders en inkomensconsulenten, bij elkaar op dezelfde wijklocatie.

Voorkom ook miscommunicatie door korte lijnen te houden met de betrokken partijen, bijvoorbeeld via de telefoon of Whatsapp. Zo zijn ze op de hoogte van het verloop van de individuele trajecten, veranderingen in de aanpak en gemaakte afspraken met cliënten.

Ook raden we aan om regelmatig een overleg in te plannen, zodat klantmanagers moeilijke casuïstiek in groepsverband kunnen bespreken. Zo leren ze van elkaar, horen ze waar andere klantmanagers mee bezig zijn en kunnen ze elkaar helpen. Zeker bij werkzoekenden met een migratieachtergrond, waarbij vaak meerdere problematiek speelt, is dit erg belangrijk.





1 Voorbereiding

Vraag: Hoe is de **continuïteit** van begeleiding geborgd?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Klantmanagers moeten voldoende tijd hebben om een vertrouwensband op te kunnen bouwen met de cliënt. Werk daarom met vast contactpersonen, die regelmatig contact hebben met de cliënt, deze goed leren kennen en zo een beter beeld krijgen van de behoeftes van de cliënt. Als de contactpersoon tussentijds wisselt, gaat veel kennis over de cliënt verloren en kost het veel tijd om opnieuw een vertrouwensband op te bouwen. Daarom hadden alle pilotgemeenten een vast contactpersoon voor werkzoekenden.

Zeker bij werkzoekenden met een migratieachtergrond kan het lang duren voordat ze de klantmanager vertrouwen. Ze vinden het vaak lastig om te overzien wat er van hen wordt verwacht en zijn bang dat hun uitkering zomaar stopt. Daarnaast is continuïteit belangrijk om cliënten van de juiste begeleiding te voorzien en voor de motivatie van betrokken klantmanagers.





2 Instroom

Casus pilotgemeente Leiden: **“Zorgvuldige screening van werkzoekenden werpt vruchten af”**

In Leiden krijgen niet alle werkzoekenden met een migratieachtergrond extra taalles en begeleiding. Leiden hanteert toelatingscriteria: is iemand (gedeeltelijk) arbeidsgeschikt, is iemand niet inburgeringsplichtig en is iemand niet analfabeet. Maar er wordt naar meer gekeken, vertellen Mieke Zwaard, consulent in Leiden en Marijke van Teijlingen, stagebegeleider in Leiden. *“Veel werkzoekenden in deze doelgroep hebben moeite of slechte ervaringen met fietsen. Alleen is de bus voor hen vaak te duur. Als ze niet zelfstandig naar een leslocatie kunnen komen, gaan we niet met hen verder. Want als ze niet mobiel zijn, dan kunnen ze ook niet de stap maken naar een stage- of werkplek. Ook bespreken we of de opvang van hun kinderen goed is geregeld. We kunnen helpen bij het regelen van kinderopvang. Daar waar mogelijk bieden we een traject op maat aan.”*

Tijdens een intakegesprek wordt beoordeeld of een werkzoekende aan alle criteria voldoet. *“Daarbij is ook belangrijk dat werkzoekenden weten waar ze ‘ja’ op zeggen. Vanuit beleefdheid wordt snel ‘ja’ gezegd bij mensen uit deze doelgroep. Dan moet je checken of ze begrijpen waar ze mee instemmen en verduidelijken wat de mogelijke consequenties zijn als ze bijvoorbeeld niet komen opdagen bij hun traject”.* Dat betekent overigens niet dat werkzoekenden in Leiden die geen traject krijgen met lege handen naar huis gaan. *“Wij geven altijd advies over wat een werkzoekende wel kan doen en bespreken dit met hun klantmanager. Bijvoorbeeld dat ze taal- of fietsles kunnen volgen in de buurt. Of we brengen ze direct in contact met een vrijwilligersorganisatie, waar ze wel makkelijk naartoe kunnen om zelf de eerste stappen zetten voordat wij ze verder kunnen helpen. Met de klantmanager houden we contact over het moment waarop een werkzoekende wel in ons traject kan worden opgenomen.”*





2 Instroom

Vraag: Hoe worden cliënten **bereikt** om deel te nemen aan een begeleidingstraject? Zorgt dit ervoor dat de juiste mensen worden bereikt?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Voor mensen die langdurig werkloos zijn geweest, kan de stap groot zijn om weer actief op zoek te gaan naar werk. Soms reageren ze daarom in eerste instantie niet op een uitnodigingsbrief voor een begeleidingstraject. Dan kan het helpen om bij hen langs te gaan voor een huisbezoek. Door mensen met een open houding en met begrip te benaderen, ontstaat vertrouwen en zijn mensen eerder geneigd om mee te werken aan het traject. Dit vertrouwen is een belangrijke randvoorwaarde voor het slagen van een begeleidingstraject.

De gemeente Amsterdam bijvoorbeeld besteedt veel aandacht aan het bereiken van de werkzoekenden met Somalische migratieachtergrond. Er werd een brief gestuurd met een oproep voor een gesprek. Bij geen reactie, belde de klantmanager of ging op huisbezoek om de brief persoonlijk te overhandigen. Dit hielp, want van de hele groep die is benaderd was er geen 'no show'. Daarbij hielp het dat de klantmanager de Somalische taal sprak.



2 Instroom

Vraag: Op welke manier worden de **verwachtingen** van cliënten gemanaged binnen het begeleidingstraject?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Het is belangrijk dat cliënten realistische verwachtingen hebben over het proces en de uitkomsten van het traject. Over bijvoorbeeld de verplichtingen die een cliënt heeft in het begeleidingstraject of de kansen om op korte termijn een baan te vinden. Ook moet de cliënt voldoende geïnformeerd worden over de verschillende onderdelen van het traject. Door de juiste verwachtingen te scheppen, worden teleurstellingen voorkomen en blijft de cliënt doorheen het traject gemotiveerd om zich in te zetten.

Vanuit de pilot in Leiden blijkt dit extra belangrijk te zijn voor werkzoekenden met een migratieachtergrond. Een deel van de werkzoekenden heeft (te) hoge verwachtingen over de mogelijkheden op basis van hun eerdere functie of opleiding in het geboorteland. Anderen hebben, mede door negatieve ervaringen, juist zeer weinig verwachtingen en perspectief. Het is daarom van belang om hun verwachtingen te managen en positieve ervaringen te creëren in lessen, stages en vrijwilligerswerk.





3 Uitvoering

Casus pilotgemeente
Enschede:
**“Een wijkaanpak met
korte lijnen tussen
professionals”**

Voor José Fernhout, werkzoekendenbegeleider bij de gemeente Enschede, heeft de wijkgerichte aanpak in de pilot goed uitgepakt. De pilot vond plaats in de wijk Noord-Noord. Werkzoekenden met een migratieachtergrond uit deze wijk werden uitgenodigd voor een gesprek. Deze gesprekken vonden plaats in het servicecentrum Power-Noord, dat diende als uitvalsbasis en trefpunt. José: *“Dit maakte de drempel erg laag voor werkzoekenden om naar ons toe te komen. Wij zaten daar niet alleen als werkzoekendebegeleiders, maar ook zaten daar inkomensconsulenten, een adviseur Werken en RAP-consulent (*). Zo hadden we korte lijntjes. Als mijn cliënt een probleem had met zijn of haar uitkering, waar ik weinig van wist, dan kon ik eenvoudig schakelen met mijn collega.”*

Deze werkzoekenden, zo geeft José aan, hadden vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Veel van hen hadden jarenlang of soms nooit in hun leven gewerkt. José: *“Dan moet je echt beginnen met kleine stapjes en daar de tijd voor nemen. Zeker bij deze doelgroep is het belangrijk dat je niet te snel gaat. Soms zet je drie stappen vooruit en daarna twee stappen achteruit. Je moet de cliënt goed kennen om te zien welke stappen hij of zij kan en wil zetten. Dat vraagt soms om een speciaal traject, waarbij ze meer ondersteuning krijgen vanuit de werkgever en bijvoorbeeld eerst een paar uur per week gaan werken.”*

(*) RAP-consulenten zijn verantwoordelijk voor het toetsen van de rechtmatigheid van de uitkering en de aandacht te vestigen op de mogelijkheden tot participatie van de uitkeringsgerechtigde.

– José Fernhout is een gefingeerde naam.





3 Uitvoering

Vraag: Op **welke onderwerpen** worden cliënten bevraagd? Alleen werk-gerelateerde onderwerpen, of ook andere onderwerpen?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Problemen op verschillende aspecten van het leven kunnen invloed hebben op iemands vermogen om te participeren. Geef daarom aandacht aan verschillende leefdomeinen van het cliënt. Naast werk zijn dit bijvoorbeeld financiën, sociaal netwerk, vrije tijdsbesteding, woonsituatie en gezondheid. Begeleiders hoeven deze problemen niet allemaal zelf op te lossen, maar kunnen wel doorverwijzen naar de juiste persoon of instantie. Stem vervolgens de inhoud en het tempo van de begeleiding af op de behoeften van de cliënt.

In de gemeente Rotterdam zijn de gesprekken met werkzoekenden bijvoorbeeld gevoerd volgens de 'life-first benadering'. Barrières in het persoonlijke leven moeten eerst worden geadresseerd, voordat verdere participatie mogelijk is. Bij deze doelgroep kunnen bijvoorbeeld psychische klachten door oorlogstrauma's een rol spelen in de mate waarin zij kunnen participeren. Daarom moeten gesprekken met hen breed worden ingestoken, en verschillende onderwerpen aan bod komen, zoals gezondheid, verslaving, schulden, motivatie en sociaal netwerk.





3 Uitvoering

Vraag: In welke mate kunnen en mogen begeleiders **afwijken van het standaard (tijds)pad** binnen het begeleidingstraject? Is er voldoende ruimte voor maatwerk?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Iedere deelnemer is anders. Waar het traject voor de ene deelnemer te snel gaat, gaat deze voor de ander te langzaam. Daarom is het belangrijk om het traject, waar mogelijk, aan te passen op de cliënt. Zo kunnen er deelnemers zijn die al lang een uitkering ontvangen en in een isolement zijn geraakt. Zij hebben tijd nodig om de knop om te zetten en weer aan het werk te gaan. Voor hen kan het bijvoorbeeld beter werken om eerst één dag per week te werken in plaats van meerdere dagen.

In de gemeente Leiden kon iedere deelnemer op zijn of haar eigen tempo het programma doorlopen en activiteiten volgen. Betrokkenen geven aan dat dit helpt om in te kunnen spelen op het niveau van belastbaarheid van deelnemers en overbelasting of stress bij deelnemers te voorkomen. Maatwerk is vooral belangrijk voor werkzoekenden met een migratieachtergrond. Het gaat immers om een erg diverse groep. Zowel als het gaat om nationaliteit en leeftijd, maar ook wat betreft leervaardigheid, gezinssituatie en belastbaarheid.





3 Uitvoering

Vraag: Hoe wordt ervoor gezorgd dat klantmanagers op een **gepaste manier** om kunnen gaan met de verschillende cliënten die ze moeten helpen?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Cliënten verschillen van elkaar in leeftijd, cultuur, etniciteit, opleiding, taalvaardigheid, zelfredzaamheid en gezondheid. Begeleiders moeten weten wie ze voor zich hebben en hun communicatie en wijze van activering daarop aanpassen. Bijvoorbeeld door te letten op woordkeuze, intonatie, spreektempo en bejegening.

Zo weten werkzoekenden uit deze doelgroep niet altijd wat bepaalde functies (zoals schoonmaker of magazijnwerker) precies behelzen. Ook vinden sommigen van hen het lastig om zelf keuzes te maken, omdat familieleden binnen hun cultuur dit voor hen bepalen. Anderen zullen een suggestie van een klantmanager als iets dwingend ervaren, iets waar ze niet tegenin kunnen, gebaseerd op eerdere ervaringen met een 'overheid'. Dit zijn allemaal zaken waarmee de klantmanager rekening moet houden.

Om te zorgen dat begeleiders hiertoe in staat zijn, is het belangrijk begeleiders te selecteren op deze vaardigheden. Bijvoorbeeld begeleiders die zelf een migratieachtergrond hebben en zich mogelijk beter kunnen verplaatsen in de situatie van de cliënt. Ook helpt het om aandacht te besteden aan (interculturele) communicatievaardigheden in trainingen en cursussen.





④ Nazorg

Casus pilotgemeente Amsterdam: **“Vinger aan de pols voor zes maanden om snel signalen op te pikken”**

Egemen Pilavci helpt als jobhunter bij de gemeente Amsterdam langdurig werkzoekenden met een Somalische achtergrond aan het werk. Nadat de pilot een paar maanden draaide, werd het steeds eenvoudiger om werk voor hen te vinden, vertelt hij. *“Maar hen aan het werk houden was moeilijker. Sommigen hadden een blanco CV en moesten ineens aan het werk. Dat is natuurlijk even wennen.”* Hij vertelt het verhaal van een cliënt waarvoor hij parttime werk had gevonden in de thuiszorg. *“Zij moest bij ouderen schoonmaken en boodschappen doen. Daarvoor moest ze iedere werkdag zelfstandig naar 1 of 2 adressen in Amsterdam. De eerste week ben ik dagelijks gebeld, omdat ze het niet kon vinden. Na twee weken is ze niet meer komen opdagen.”*

Nadat cliënten werk vonden, bieden Egemen en zijn collega's zes maanden nazorg aan om te monitoren hoe dit bevalt en actie te ondernemen als dat nodig is. Hij houdt in die periode nauw contact met de cliënt en de werkgever. *“Afhankelijk van de werkgever, plannen we structureel evaluaties in. Daarin bespreken we met z'n drieën hoe iemand het doet, wat goed gaat, waar iemand tegenaan loopt en wat beter kan. Ook bel ik regelmatig met beide partijen, vaak al in de eerste werkweek. Zeker bij deze doelgroep zijn korte lijntjes belangrijk, zodat je snel signalen kan oppikken als er iets niet helemaal goed loopt. Als ik pas een maand na de eerste werkdag bel, dan is dat te laat.”* Voor de cliënt van Egemen die in de thuiszorg begon, was de stap naar werk voor nu een brug te ver. *“Zij doet nu eerst ervaring op als vrijwilliger in de buurt.”*





④ Nazorg

Vraag: Hoe wordt **contact onderhouden** met de cliënt wanneer de begeleiding stopt?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Het is aan te raden dat de klantmanager ook na afronding van het traject het aanspreekpunt blijft van de cliënt. Bijvoorbeeld als de cliënt een nieuwe stap wil zetten of als terugval dreigt. Zeker mensen die al lang niet meer hebben gewerkt, krijgen plotseling te maken met allerlei administratieve zaken, waar ze niet altijd uitkomen. Dit komt doordat ze vaak minder taalvaardig zijn en weinig kennis hebben over hoe het systeem werkt. Dan helpt het om na afronding van het traject in contact te blijven met de client om na te gaan hoe het gaat en of hij/zij nog ergens tegenaan loopt.

Dit is bijvoorbeeld een belangrijke les geweest in Enschede en Nijmegen. Ondersteuning in de nazorgfase is voor beide gemeenten niet alleen belangrijk om terugval te voorkomen. Maar ook om ervoor te zorgen dat mensen minder gemotiveerd raken om, wanneer ze hun werk verliezen, opnieuw begeleiding te vragen. Zeker bij mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt is de kans op terugval verhoogd.





④ Nazorg

Vraag: Hoe wordt het begeleidingstraject **geëvalueerd**?

Vul hieronder uw antwoord in:

Les uit de pilots

Zorg ervoor dat klantmanagers de mogelijkheid hebben om de individuele begeleidingstrajecten gezamenlijk te evalueren om te bepalen wat beter kan.

Naast dat er momenten moeten worden ingelast om individuele trajecten te evalueren, is het belangrijk dat dit ook wordt gedaan voor het hele begeleidingstraject. Door periodiek te bespreken wat werkt en wat niet, zorg je dat de effectiviteit van het traject verbetert.

Binnen het Project JA+ van de gemeente Leiden vond bijvoorbeeld twee keer per jaar een evaluatie plaats waarin de ontwikkeling van de deelnemer centraal stond. Aan deze evaluatie deden zowel de trajectbegeleider als de docenten van de deelnemer mee. Hierbij werden evaluatieformulieren gebruikt. Daarnaast heeft de gemeente Leiden ook het gehele begeleidingstraject laten evalueren door Berenschot en Regioplan. Centraal stond de vraag: 'In hoeverre is JA+ effectief, wat zijn werkzame elementen en hoe is de aanpak overdraagbaar en opschaalbaar te maken?'





Interessante bronnen

[Kennisplatform Integratie & Samenleving \(2021\) – Inspiratiegids voor professionals om een goed verschil te maken bij arbeidstoeleiding: uitkeringsgerechtigden met een migratieachtergrond en werk.](#)

[Movisie \(2018\) – Wat werkt bij: de bevordering van arbeidsparticipatie van statushouders.](#)

[Verwey Jonker Instituut & Regioplan \(2021\) – Nieuw op de arbeidsmarkt: handreiking arbeidstoeleiding statushouders.](#)

[Significant Public \(2021\) – Handreiking: leren en werken met statushouders \(of anderstaligen\) – doorgaande leerlijn.](#)

[Regioplan \(2021\) – Evaluatie Veranderopgave Inburgering \(VOI\) pilot duale trajecten.](#)

[KplusV \(2020\) – Doen wat nodig is: Een evaluatie van de Eindhovense aanpak arbeidsparticipatie vergunningshouders.](#)



Colofon

Deze handreiking is een uitgave van:

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Programma VIA.

Ontwerp: Things To Make And Do / VormVijf

Tekst: EMMA, Experts in Media en Maatschappij.

Juli 2022

24/24

