



FACTSHEET

Amsterdam: versterken van talent

Talent versterken en vluchtelingen op weg helpen. De gemeente Amsterdam zet in op een intensieve, persoonlijke en integrale aanpak om statushouders snel te kunnen laten meedoen. De nadruk ligt op een snelle toeleiding naar werk of opleiding. De gemeente zet klantmanagers in die speciaal getraind zijn om statushouders in de eerste maanden te begeleiden. Maatwerk is daarbij het sleutelwoord.



De aanpak van de gemeente Amsterdam

De aanpak van de gemeente Amsterdam kenmerkt zich door een parallelle aanpak, waarbij zowel participatie, arbeidstoeleiding, ondersteuning, opleiding, taal en huisvesting als gezondheidszorg aan bod komen. De gemeente werkt met teams van *dedicated* klantmanagers voor statushouders, die een lage caseload hebben en maatwerk vooropstellen. De toeleiding naar werk en/of opleiding begint waar mogelijk al als de statushouder nog woont in het AZC Amsterdam. Als ondersteuning bij de inburgering biedt de gemeente het Taalverwerving- en Oriëntatieprogramma Vluchtelingen (TOV) aan. De gemeente werkt intensief samen met alle betrokken partijen, zoals de GGD, VluchtelingenWerk en het COA. VluchtelingenWerk verzorgt de maatschappelijke begeleiding.

De gemeente Amsterdam wil 'werk maken van talent'. Snelle inzet op arbeidstoeleiding en scholing om te zorgen dat statushouders volwaardig kunnen participeren. Jan van den Oord, programmaleider Participatie, taal en inburgering, vertelt: *"De visie van Amsterdam is dat iedereen meedoet. Amsterdam zet alles op alles om statushouders versneld aan het werken of leren te krijgen."* Daarbij is het uitgangspunt *"eerder, dualer en sneller,"* aldus adviseur programmateam vluchtelingen (afdeling WPI) Corrine van der Hoeven, *"zodat we in een zo vroeg mogelijk stadium weten wat iemand nodig heeft en waar mogelijk aan deze behoefte kunnen voldoen."* Marleen Klein is projectleider Assessmenttraject van het programmateam Vluchtelingen (afdeling Economie). Zij vertelt: *"Wij gebruiken een nieuwe en innovatieve werkwijze. We willen de wachttijd in het AZC al goed benutten, en daar al aan de slag gaan met de statushouders."*

Om de Amsterdamse aanpak in goede banen te leiden is er een speciaal team met *dedicated* klantmanagers opgezet, die alleen voor statushouders werken. Dit team, Team Entree genaamd, heeft een lagere caseload, ongeveer 50 statushouders per

klantmanager. Ter vergelijking: een gewone klantmanager heeft 250 cliënten. Het eerste contact met de klantmanager vindt plaats met een intakegesprek en het NOA-assessment of, als dit niet mogelijk is, een mondelinge taal- en leerbaarheidstoets. Op basis van het assessment en het intakegesprek wordt een plan van aanpak opgesteld met de statushouder. Er wordt hierbij waar nodig samengewerkt met VluchtelingenWerk, het COA en de GGD. Voor de begeleiding naar werk hebben de klantmanagers de keuze uit allerlei instrumenten die speciaal voor statushouders zijn ontwikkeld. Hierbij gaat het er met name om dat de klantmanager maatwerk levert: de klantmanager kijkt goed naar de persoonlijke behoefte van de statushouder, waarbij het opgestelde plan van aanpak leidend is. De klantmanagers begeleiden de statushouder voor drie tot zes maanden, waarna ze in een regulier traject geplaatst worden. Voor veel statushouders (onder de 27 jaar) is dit het jongerenpunt, waar zij een andere klantmanager krijgen. Voor mensen boven de 27 jaar is dit het activeringstraject. Hiervoor geldt dat er een goede overdracht is tussen de verschillende klantmanagers.

¹ Uit; assessment voor vluchtelingen: NOA



Een van de instrumenten waarvoor de klantmanager de statushouder aanmeldt is het Taalverwerving- en Oriëntatieprogramma (TOV). *"Dit programma heeft als doel om vluchtelingen een vroegtijdige, goede start te bieden richting werk, opleiding, inburgering en oriëntatie op de stad"*, aldus Corrine van der Hoeven. Het programma kent een verplicht gedeelte en een aanvullend gedeelte voor sommige statushouders. Iedereen volgt het participatieverklaringstraject en een module over het gezondheidssysteem en persoonlijke hygiëne. Daarnaast zijn er nog twee modules die sommige statushouders volgen. Ten eerste is er de taal- en leerbaarheidstoets voor mensen die het NOA-assessment niet kunnen doen. Dit is een simpeler en mondeling assessment dat ook resulteert in informatie over onder andere de vaardigheden van de statushouder. Daarnaast is er de module 'oriëntatie op de stad', die statushouders kunnen volgen.

VluchtelingenWerk voert daarnaast de maatschappelijke begeleiding uit. Zij hebben als taak om de statushouder naar zelfstandigheid te begeleiden en wegwijs te maken in de samenleving. Dit loopt parallel aan het TOV-programma.

De resultaten van de aanpak, die nog in de beginfase is, zijn veelbelovend. Van de 649 statushouders die volgens de nieuwe aanpak zijn bemiddeld, zijn er 80 aan het werk, en zitten er 230 in een opleidingstraject. 301 mensen zijn in een voortraject geplaatst, waarbij statushouders worden begeleid naar werk of scholing, en 29 mensen doen mee aan het reguliere participatietraject voor Amsterdammers.¹ De aanpak wordt intensief gemonitord.

In het volgende deel van deze factsheet gaan we dieper in op de begeleiding richting de arbeidsmarkt door klantmanagers.

Kenmerken van de aanpak met klantmanagers van de gemeente Amsterdam

- Statushouders in beeld brengen.
- Maatwerk.
- Intensieve samenwerking.

Ervaringen met de aanpak arbeidstoeleiding in Amsterdam

In deze paragraaf schetsen we de ervaringen van de gemeente Amsterdam met de arbeidstoeleiding van statushouders. We richten ons hierbij op de volgende onderwerpen: statushouders in beeld brengen, maatwerk en intensieve samenwerking.

Statushouders in beeld brengen

Om een goed beeld van de statushouders te krijgen, zijn speciale klantmanagers (team Entree) aangesteld, die deze groep intensief begeleiden. Deze klantmanagers doen er alles aan om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de statushouder. Het assessment en het intakegesprek kunnen daar behulpzaam bij zijn. Maar het is ook de bedoeling dat de klantmanagers de statushouder echt leren kennen. Elisabeth Tuijtof is manager van het team Entree: *"Stap op je fiets en ga naar de klant toe. Als iemand niet op komt dagen op een afspraak, bel aan en zoek uit wat er aan de hand is."* De succesfactor van deze aanpak is dat de klantmanagers veel tijd hebben om de specifieke begeleiding te verlenen die statushouders nodig hebben, terwijl hier voorheen geen ruimte voor was.

"Amsterdam zet alles op alles om statushouders versneld aan het werken of leren te krijgen."

Aan het begin van het proces, en bij voorkeur als iemand nog in het azc woont, neemt de klantmanager al een assessment af. Om te bepalen of iemand dit NOA-assessment kan doen, vindt een kennismakingsgesprek plaats met de klantmanager. Marleen Klein legt uit aan welke criteria iemand moet voldoen voor hij aan het assessment kan deelnemen: *"Er zijn vier harde criteria die bepalen of iemand mee kan doen: je moet gealfabetiseerd zijn, je moet een van de vier talen spreken waarin het assessment is opgesteld (Nederlands, Engels, Arabisch of Tigrinya), je moet tussen de 18 en 67 jaar zijn en je moet computervaardig zijn. Een groot deel van de statushouders kan op basis van deze criteria het assessment doen."* Het assessment geeft informatie over de persoonlijke situatie van de statushouder, de zorgindicaties en trauma's, capaciteiten, de motivatie en het werkzoekgedrag en over in hoeverre de statushouder competenties heeft die aansluiten op de Nederlandse arbeidsmarkt. Als uit het assessment blijkt dat iemand zorg nodig heeft, wordt contact opgenomen met de GGD, die vervolgens contact zoekt met de statushouder. Voor niet iedereen is een assessment geschikt: voor degenen die geen assessment kunnen doen, is er een mondelinge doelmatigheidsintake waar dezelfde onderwerpen aan bod komen. De assessment heeft veel voordelen, vertelt Marleen Klein: *"Het voordeel van het NOA-assessment is dat het in een breed palet aan onderwerpen een beeld geeft van de statushouder. Daardoor leert de gemeente de statushouders dus echt goed kennen. Slechts voor een beperkt aantal mensen, die binnen de criteria vallen, is de assessment ingewikkeld om te maken."*

2 Cijfers van 1 november 2009

Maatwerk

Een belangrijk aspect van de Amsterdamse aanpak is het maatwerk dat de klantmanagers kunnen leveren. Elisabeth Tuijthof: *"Het is de bedoeling dat de klantmanagers outreachend werken, niet vanachter hun PC. Zij moeten kijken wat er nodig is: met de ene klant moet je misschien mee naar het sollicitatiegesprek, een ander heeft hulp nodig bij het kiezen van de inburgeraar."* De gemeente Amsterdam heeft ervaring met de inzet van dedicated klantmanagers; eerder hebben zij deze aanpak ingezet voor jongeren in de gemeente. *"Deze aanpak is voor meerdere groepen geschikt. Het gaat erom dat je breder kijkt dan je bureaucratische belevingswereld, en dat je outreachend werkt. De klant staat centraal, niet de werkprocessen."* Succesfactoren/randvoorwaarden om dit mogelijk te maken zijn: de lagere caseload van managers, de trainingen die zij krijgen en hun eigen culturele achtergrond. De klantmanagers worden getraind in het omgaan met deze specifieke groep, ze spreken meerdere talen en een deel heeft zelf ook een achtergrond als vluchteling. Ook sterk aan de aanpak, aldus Elisabeth Tuijthof, is dat de klantmanager in de eerste drie maanden de vaste contactpersoon voor de statushouder is: *"De klantmanager is in principe de enige contactpersoon voor de statushouder bij de gemeente, ook bijvoorbeeld voor de uitkering. Dit maakt het een stuk overzichtelijker voor de statushouder, die al met zoveel verschillende instanties contact heeft."*

Daarnaast heeft de gemeente Amsterdam speciaal voor statushouders een verscheidenheid aan instrumenten ontwikkeld die de klantmanagers kunnen inzetten waar nodig. Zij kunnen onder andere sollicitatietrainingen, werkbezoeken bij werkgevers, een taalboost gericht op vaktaal of een leerwerktraject bij de gemeente aanbieden. Afhankelijk van waar behoefte aan is, worden deze instrumenten ingezet. Door de veelheid aan instrumenten en de grondige kennis van de statushouder, zijn de instrumenten heel gericht in te zetten. *"Het is heel mooi dat we zoveel instrumenten hebben, uiteraard is het daarbij belangrijk dat we kijken welk instrument het beste past bij de statushouder. Wij denken altijd vanuit de klant. En de passie en overtuiging waarmee de klantmanagers zich inzetten voor de statushouders is misschien wel de grootste succesfactor"*, vertelt Elisabeth Tuijthof.

"Het gaat erom dat je breder kijkt dan je bureaucratische belevingswereld, en dat je outreachend werkt. De klant staat centraal, niet de werkprocessen."



Intensieve samenwerking

De gemeente Amsterdam werkt in haar aanpak samen met heel veel partijen, waaronder het COA, werkgevers, GGD, VluchtelingenWerk en burgerinitiatieven, en er is samenwerking tussen gemeentefuncties onderling. Als er zorgindicaties uit het NOA-assessment komen, wordt dit met de GGD gedeeld. *"Hierdoor heeft de GGD een beeld van welke zorgbehoeftes er zijn onder de nieuwe groep statushouders, en kan de GGD de statushouders gericht benaderen,"* aldus Marleen Klein. In samenwerking met de GGD wordt ook besloten of iemand eerst in een zorgtraject geplaatst wordt voordat de begeleiding naar werk of opleiding start.

Met enkele partijen delen de klantmanagers van de gemeente fysiek een ruimte, waaronder de consultants van VluchtelingenWerk. Zij doen de maatschappelijke begeleiding en moeten hun trajecten dus afstemmen op de trajecten van de gemeente. Ook de jobhunters zitten op dezelfde locatie. De fysieke nabijheid (klantmanagers, VluchtelingenWerk en jobhunters in één ruimte) werkt goed, aldus Elisabeth Tuijthof: *"Die korte lijntjes zijn een succesfactor. Het gaat toch makkelijker als je met elkaar in dezelfde ruimte zit dan als je alleen maar mailt of belt. Bovendien ontstaat er op deze manier echt een team."*

Werkgevers worden op allerlei manieren bij het traject betrokken. Zo heeft de gemeente een convenant met werkgevers getekend, waarbij werkgevers zich eraan committeren dat zij vacatures op maat aanbieden aan statushouders. Ook heeft de gemeente afspraken gemaakt met de aanbieders van inburgeringscursussen. Er zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt dat de aanbieders flexibel moeten zijn: als statushouders een baan vinden, moeten zij op een ander tijdstip lessen kunnen volgen.

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

Tips van de gemeente Amsterdam :

- Heb oog voor talenten van statushouders: wat kan iemand en wat heeft iemand nodig. Pas daarna ga je na: welke ondersteuning kunnen we daarbij bieden. Zo kun je maatwerk bieden en is de uiteindelijke match duurzamer.
- Werk samen met werkgevers. Gebruik hiervoor ook de bestaande netwerken binnen de gemeente. En deel met werkgevers de succesverhalen van talenten.
- Start zo snel mogelijk met de begeleiding van statushouders naar werk of opleiding: eerder, sneller en parallel werken.

Meer weten over de aanpak van de gemeente Amsterdam?

Contactpersoon gemeente Amsterdam

Naam: Elisabeth Tuijthof

Functie: Manager Team Entree, WPI Amsterdam

E-mailadres: e.tuijthof@amsterdam.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 medewerkers bij de afdeling Werk, Participatie & Inkomen en Economie van de gemeente Amsterdam. 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 Grijter

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>.

ISBN978-90-5830-794-1

© 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

