



FACTSHEET

# Utrecht: opleiding en werk

Inzet op taal, niet alleen via inburgering maar ook via taalstages of geïntegreerde trajecten. De gemeente Utrecht werkt actief aan een versnelling van de arbeidstoeleiding van vluchtelingen en past daarvoor reguliere instrumenten aan voor statushouders, zoals een werkervaringsplek die zich voornamelijk op taalverwerving richt. Ook werkt de gemeente nauw samen met andere stakeholders, om dubbelingen in begeleiding te voorkomen. Zo voeren werkmatchers van de gemeente samen met VluchtelingenWerk het intakegesprek met statushouders.



# De aanpak van de gemeente Utrecht

De aanpak van de gemeente Utrecht kenmerkt zich door inzet op taal, samenwerking met diverse stakeholders, de inzet van aangepaste instrumenten uit het reguliere instrumentarium en veel kansen voor opleiding. De toeleiding naar werk in de gemeente begint met een startgesprek met een werkmatcher. Hierna volgt (voor een deel van de statushouders) het NOA-assessment, een assessment dat helpt bij het in kaart brengen van opleiding, werkervaring, taalniveau en mogelijke kansen en belemmeringen bij het betreden van de Nederlandse arbeidsmarkt.<sup>1</sup> Het NOA-assessment biedt input voor het werkgesprek, dat voor (bijna) alle statushouders wordt georganiseerd. Bijzonder aan dit gesprek is dat de gemeente Utrecht en VluchtelingenWerk dit gezamenlijk voeren. De gemeente kiest hiervoor om dubbelingen te voorkomen: in het werkgesprek stellen de gemeente, VluchtelingenWerk en statushouder samen één plan van aanpak op.

Na het werkgesprek zijn verschillende trajecten mogelijk, waarbij de gemeente de leiding over het proces neemt. De gemeente zet verschillende reguliere re-integratie instrumenten in, die in de meeste gevallen aangepast zijn voor statushouders. Het is bijvoorbeeld mogelijk om statushouders naar een werkervaringsplek, een proefplaatsing of vrijwilligerswerk te begeleiden. Daarnaast zet de gemeente in op de taalondersteunende werkervaringsplek, ook wel taalstage genoemd. Hoofddoel van deze stages is de taal leren door deze in de praktijk te brengen; daarnaast krijgt de statushouder zicht op de gang van zaken op de werkvloer. Ook heeft de gemeente de bestaande werktraining aangepast om deze ook geschikt te maken voor statushouders: het taalgebruik is simpeler en er is veel aandacht voor culturele aspecten van werken in Nederland.

In de begeleiding naar werk(ervarings)plekken is de samenwerking met werkgevers van groot belang. In Utrecht werken twee organisaties die het contact met de werkgevers verzorgen: het Werkgeversservicepunt en de Social Impact Factory. Deze

laatste organisatie richt zich voor de gemeente Utrecht op het vinden van werkervaringsplaatsen bij het midden- en kleinbedrijf en bij sociale ondernemers. Daarnaast zet de gemeente enkele instrumenten in om werkgevers te faciliteren, zoals proefplaatsingen en taalvouchers: een financiële compensatie voor werkgevers die vluchtelingen in dienst nemen die de taal nog onvoldoende beheersen. Ook organiseert de gemeente rondleidingen bij bedrijven en een bijeenkomst waar vluchtelingen en werkgevers elkaar kunnen ontmoeten.

Statushouders onder de 30 jaar worden vaak doorgeleid naar een opleidingsplek, en voor mensen van boven de 30 jaar kan studeren met behoud van uitkering voor één jaar ingezet worden. Alle studenten die studeren aan de hogeschool of universiteit worden begeleid door de Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF; in 2016 waren dat in totaal 75 studenten. Daarnaast is de gemeente bezig om met het ROC een geïntegreerd traject van inburgering en opleiding op te zetten. Ook hebben de Hogeschool Utrecht, AFAS Software en de gemeente samen een pre-bachelor opgezet om vluchtelingen voor te bereiden op de reguliere bacheloropleidingen.

<sup>1</sup> Uit; assessment voor vluchtelingen: NOA



De uitvoering ligt bij de werkmachers in het team statushouders dat in 2016 is uitgebreid tot vijftien personen. Deze klantmanagers spreken de statushouders en begeleiden hen naar werk. Het team bestaat daarnaast uit een beleidsmedewerker die samenwerkt met de afdeling Inkomen, het Werkgeversservicepunt en het Bureau Zelfstandigen.

De aanpak van Utrecht is volop in ontwikkeling. De gemeente Utrecht vindt het belangrijk om de voortgang van statushouders te monitoren, ook tijdens de inburgering en de werkervaringsplekken. Zij zijn hiervoor in contact met de aanbieders van inburgeringscursussen. Ook is de gemeente in gesprek met het COA om het NOA-assessment al in het azc af te nemen, waar momenteel veel statushouders verblijven. Vanaf 2017 start de gemeente daarnaast met een pilot (op de locatie Einsteindreef) waarbij asielzoekers vanaf dag 1 starten met integratie. De gemeente biedt allerlei activiteiten aan, zoals trainingen ondernemerschap, ondersteuning bij het zoeken naar stage, opleiding of dagbesteding en taallessen.

#### Kenmerken van de aanpak van de gemeente Utrecht

- Gezamenlijke intake gemeente en VluchtelingenWerk.
- Inzet assessment.
- Aanpassing reguliere instrumenten (bv. taalstage).
- Samenwerking met werkgevers.
- Inzet op opleiding.
- Regie op monitoring statushouders.

#### Ervaringen met de aanpak arbeidstoeleiding in Utrecht

In deze paragraaf schetsen we de ervaringen van de gemeente Utrecht met de arbeidstoeleiding van statushouders. We richten ons hierbij op de kenmerken van de Utrechtse aanpak: gezamenlijke intake gemeente en VluchtelingenWerk, inzet assessment, aanpassing reguliere instrumenten (bv. taalstage), samenwerking met werkgevers, inzet op opleiding en regie op monitoring statushouders.

#### Gezamenlijke intake gemeente en VluchtelingenWerk

De gemeente Utrecht voert een werkgesprek met de statushouder, waarin een plan van aanpak voor de arbeidstoeleiding wordt opgesteld. Een werkmacher van de gemeente Utrecht en een medewerker van VluchtelingenWerk, de organisatie die de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen op zich neemt, voeren dit gesprek. De samenwerking is voortgekomen uit de wens van de gemeente Utrecht om dubbelingen in de begeleiding van vluchtelingen te voorkomen. In de gemeente bestaan veel initiatieven voor vluchtelingen, ook initiatieven die zich

richten op het verkrijgen van werk. Projectleider team statushouders Elianne de Geus vertelt waarom de samenwerking zo belangrijk is: *"Zowel VluchtelingenWerk als de gemeente gaat met de statushouder in gesprek over doelen en stelt een plan van aanpak op. Dat is verwarrend voor de statushouder en het is zonde als er twee sollicitatietrainingen gegeven worden. Door het werkgesprek samen te voeren, zorgen we dat dezelfde doelen worden gesteld, en dat we af kunnen stemmen wie wat doet."* Ook Inge van Steenis, consulent integratie bij VluchtelingenWerk, ziet dit als succesfactor: *"Het is in het belang van de cliënt dat mensen vanuit verschillende rollen samenwerken om samen tot de best mogelijke oplossing te komen."*

Een eventueel knelpunt kan de verschillende insteek zijn tussen de gemeente en VluchtelingenWerk, geven zowel de gemeente als VluchtelingenWerk aan. Inge van Steenis legt uit: *"Als VluchtelingenWerk hebben wij een rol als belangenbehartiger van vluchtelingen. Soms hebben we vrijwilligers die vluchtelingen willen beschermen, en het vanuit de belastbaarheid van de vluchteling niet eens zijn met de plannen van de werkmacher. Ik denk dat het belangrijk is dat de gemeente deze rol van ons onderkent, en dat wij goede afspraken maken met onze vrijwilligers."*

Om de samenwerking te laten slagen, is het van belang om wederzijds vertrouwen te ontwikkelen en een gezamenlijk doel voor ogen te hebben, aldus Marijke de Jong, adviseur statushouders van de gemeente Utrecht: *"Je moet als gemeente investeren in de samenwerking met VluchtelingenWerk. Zodat je werkt vanuit een gezamenlijk doel in plaats van dat de gemeente als boeman gezien wordt. Dit bereik je door goed overleg te voeren op zowel beleidsmatig als operationeel niveau."*

Ook de korte lijntjes tussen VluchtelingenWerk en de gemeente werken daarbij als succesfactor, aldus VluchtelingenWerk. Marijke de Jong benoemt de structurele overleggen als succesfactor: *"Elke drie weken is er een operationeel overleg over zowel inkomen als werk tussen de gemeente en VluchtelingenWerk, dat is een echte aanrader."*

*"Naast de theorie in de inburgeringslessen moet je de taal leren in de praktijk, bijvoorbeeld via een werkervaringsplaats. Dat bevordert ook de participatie en vult iemands week."*

## Inzet assessment

In samenwerking met VluchtelingenWerk zet de gemeente Utrecht het NOA-assessment in, dat helpt bij het in kaart brengen van opleiding, werkervaring, taalniveau en mogelijke kansen en belemmeringen bij het betreden van de Nederlandse arbeidsmarkt.<sup>2</sup> Aanleiding voor de inzet van een assessment is de beperkte informatie die de gemeente over de statushouder heeft wat betreft diens afstand tot de arbeidsmarkt. *"Het was voor ons moeilijk om in te schatten over welke vaardigheden iemand beschikt. Dan weet je dat iemand apotheker is geweest, maar nog niet wat iemand precies heeft gedaan, over welke vaardigheden en competenties hij beschikt en hoe je dat kan vertalen naar de Nederlandse arbeidsmarkt", aldus Elianne de Geus.*

Het NOA-assessment is een online tool. De gemeente organiseert bijeenkomsten om statushouders waar nodig te begeleiden bij het invullen van het assessment. Uit de tool rolt een rapport dat als input dient voor het werkgesprek. De gemeente en VluchtelingenWerk geven aan dat een assessment niet voor iedereen geschikt is. De gemeente beoordeelt in het startgesprek of iemand het assessment kan invullen. Mensen die analfabeet zijn of niet over computervaardigheden beschikken, kunnen de test niet maken. Er zijn al enkele initiatieven bedacht om ook aan deze groep al enige input voor het werkgesprek uit te vragen, zoals opdrachten die werken met icoontjes en pictogrammen. Inge van Steenis schat in dat het assessment voor ongeveer 60 tot 70 procent van de statushouders in te zetten is.

Het is nog te vroeg om wat over de resultaten van het assessment te zeggen. Een succesfactor lijkt te zijn dat er meer informatie is om het werkgesprek aan te gaan, en dat deze informatie op een uniforme wijze wordt uitgevraagd. Een knelpunt kan

de interpretatie van de test zijn, vanuit de culturele verschillen. Een evaluatie hierover volgt. Ook wil de gemeente een versnelling van het proces in gang zetten, door het assessment al af te nemen bij statushouders die nog in azc's wonen, in afwachting van een huis. Hierover is de gemeente in overleg met het COA.

*"Sociale ondernemingen zijn erop ingericht mensen te begeleiden, en hebben ook een sterke motivatie om mensen te helpen."*

## Aanpassing reguliere instrumenten (bv. taalstage)

De gemeente Utrecht werkt vanuit het uitgangspunt van inclusief beleid, waarbij rekening wordt gehouden met specifieke belemmeringen van vluchtelingen. Voor de arbeidstoeleiding worden reguliere instrumenten ingezet, die soms zijn aangepast om beter aan te sluiten bij de achtergrond van de vluchtelingen. Marijke de Jong: *"Inclusief beleid zorgt ervoor dat we geen voeding geven aan sentimenten van achtergesteld worden: het gaat erom alle mensen een eerlijke kans te geven. Dat is ook in de hele uitvoering en in het beleid steeds een afweging, een dilemma: waar doe je nou iets extra's vanwege specifieke problemen en waar doe je dat inclusief voor het gehele bestand van Werk en Inkomen?"*

Op enkele punten past de gemeente de instrumenten aan, met daarbij veel aandacht voor taal, het belangrijkste knelpunt in de arbeidstoeleiding, aldus de gemeente. *"De taalcomponent is super belangrijk. Daar moet je als gemeente op inspelen, dit moet altijd terugkomen in je instrumenten. Naast de theorie in de inburgeringslessen moet je de taal leren in de praktijk, bijvoorbeeld via een werkervaringsplaats. Dat bevordert ook de participatie en vult iemands week."* Om deze redenen zet de gemeente in op taalstages: stages bij werkgevers waar het niet zozeer om de werkzaamheden gaat, maar waarbij het leren van de taal het hoofddoel is.

Een ander regulier instrument dat de gemeente inzet, is de werktraining. Deze is op maat gemaakt voor statushouders door het taalgebruik te versimpelen, en veel aandacht te besteden aan cultuur op de Nederlandse werkvloer en in sollicitatiegesprekken.



2 Uit: Assessment voor vluchtelingen: NOA



Elianne de Geus: "De werkcultuur hier is vaak anders; in de training leren statushouders bijvoorbeeld dat je in Nederland vragen mag stellen aan je leidinggevende, dat dat gewaardeerd wordt." Ook werkervaringsplekken behoren tot de mogelijkheden. Bovendien zet de gemeente vrijwilligerswerk in, maar werkervaringsplekken genieten de voorkeur. "Op vrijwilligerswerk hebben we weinig zicht. Bovendien is het vrijblijvender en minder intensief, en heeft het daardoor wellicht minder effect." Een knelpunt dat de gemeente ondervindt, is dat er op het moment nog onvoldoende instrumenten zijn om statushouders naar de arbeidsmarkt te begeleiden. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat meer werkgevers overtuigd moeten worden om werkervaringsplekken en taalstages aan te bieden. "We moeten onze portefeuille uitbreiden, we moeten meer mogelijkheden kunnen aanbieden, zoals werkervaringsplekken, taalstages, combinaties met opleiding, trainingen. Of we statushouders een traject kunnen aanbieden, is heel afhankelijk van de vraag van werkgevers en de match met statushouders." Aldus Elianne de Geus

*"Het is in het belang van de cliënt dat mensen vanuit verschillende rollen samenwerken om samen tot de best mogelijke oplossing te komen."*

### Samenwerking met werkgevers

In Utrecht werken twee organisaties die het contact met de werkgevers verzorgen: het Werkgeversservicepunt van de gemeente en de Social Impact factory. Het team statushouders heeft nauw contact met beide partijen. Succesfactor is dat de partijen al veel connecties hebben met bedrijven, en het daardoor gemakkelijker is om de doelgroep statushouders ook onder de aandacht te brengen. Bij bepaalde bedrijven blijkt het gemakkelijker te zijn om een werk(ervarings)plek te creëren: kleine bedrijven, sociale ondernemers, bedrijven waar werknemers of cliënten zelf ook een multiculturele achtergrond hebben en bedrijven die niet puur resultaatgericht zijn. Leidy Bosman van het Werkgeversservicepunt licht dit toe: "In een klein bedrijf kun je snel schakelen: een vluchteling komt langs voor een gesprek, het klikt en iemand kan beginnen. Ook zijn er hier veel kleine ondernemers, zoals kappers, van Syrische afkomst die graag willen helpen." Maaike Broekhuis van de Social Impact Factory werkt samen met sociale ondernemers: "Sociale ondernemingen zijn erop ingericht mensen te begeleiden, en hebben ook een sterke motivatie om mensen te helpen."

Beide partijen merken dat voor een groot deel van de groep een betaalde baan nog niet direct aan de orde is, de inzet is voornamelijk gericht op werkervaringsplekken. Leidy Bosman: "De belangrijkste reden hiervoor is dat vluchtelingen de taal nog niet goed spreken. Ook zijn ze niet fulltime beschikbaar vanwege taallessen in het kader van de inburgering. Vluchtelingen willen vooral oefenen met de taal en een beeld krijgen van het werken in Nederland." Er zijn wel betaalde banen maar, zo geven beide instellingen aan, dit is voornamelijk laaggeschoold werk.

Om vluchtelingen naar de arbeidsmarkt te begeleiden, richt het Werkgeversservicepunt soms aparte trajecten in voor mensen met een bepaald beroep. Leidy Bosman: "Veel statushouders hebben een achtergrond als docent, kapper of apotheker. Voor alle docenten kunnen wij, in samenwerking met werkgevers en de onderwijsinstelling, een apart programma opzetten: wat hebben deze mensen nodig om weer in hun oude beroep aan de slag te gaan? Het is niet haalbaar om dit voor individuen te doen, daarom kijken we naar groepen en vragen we ook in de regio uit welke beroepen mensen hadden."

Ten slotte werkt de gemeente met alle betrokken partijen actief aan ontmoeting tussen werkgevers en statushouders, door een bijeenkomst te organiseren voor werkgevers (die werkervaringsplekken aan willen bieden) en vluchtelingen.

### Inzet op opleiding

De gemeente biedt statushouders veel kansen een opleiding te volgen. Dit sluit aan bij het beleid voor alle inwoners, vertelt Frank Kentin, teamleider van de unit werk voor statushouders: "In Utrecht vinden we het belangrijk dat iedereen een startkwalificatie heeft, zodat ze daarna makkelijker een baan kunnen vinden, en dat ze een papiertje hebben zodat ze - ook als ze een nieuwe baan moeten zoeken - goed verder kunnen. Dit is de visie van het brede Utrechtse beleid: jongeren zonder startkwalificatie gaan in eerste instantie een opleiding doen en geen simpel baantje." Ook voor statushouders boven de 30 jaar is het mogelijk om – in het kader van maatwerk – een jaar te studeren met behoud van uitkering. De gemeente werkt (via een convenant) samen met Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF. Vluchtelingen kunnen via deze regeling studeren met behoud van uitkering. Ook werkt de gemeente Utrecht mee aan een pre-bachelortraject voor statushouders, dat gericht is op een snelle toelating via studie naar de arbeidsmarkt. Op het moment is de gemeente in gesprek met ROC's om inburgering en opleiding tegelijk aan te bieden, via volledig geïntegreerde trajecten.



### Regie op monitoring statushouders

Essentieel voor de arbeidstoeleiding van statushouders is het kunnen monitoren van de voortgang, aldus de gemeente. Elianne de Geus: *"Wij moeten kunnen weten wat de voortgang is betreffende inburgering en werkervaring om te weten wanneer iemand klaar is voor de volgende stap."* Het monitoren blijkt gemakkelijker bij werkervaringsplekken dan bij vrijwilligerswerk. De Geus: *"We hebben minder regie en zicht op vrijwilligerswerk dan op werkervaringsplaatsen, want bij een werkervaringsplaats gaat de werkgever een contract met de gemeente aan."* Ook inzicht in de voortgang bij de inburgering is belangrijk. Knelpunt is hierbij dat de gemeente geen formele bevoegdheid heeft met betrekking tot de inburgering. De gemeente Utrecht probeert hier toch enige regie over te voeren door te overleggen met de aanbieders van inburgeringscursussen, en door statushouders advies te bieden over het te kiezen type taalschool (op welke tijdstippen geeft de school les, op welk niveau en dergelijke). Voorheen lag deze adviesfunctie bij VluchtelingenWerk, de gemeente wil dit nu, in de gezamenlijke intake, samen op gaan pakken.

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

Tips van de gemeente Utrecht :

- Intensiveer de samenwerking met taalscholen. Voer de druk op taalscholen op om zicht te krijgen op de voortgang van de inburgering.
- Investeer in het betrekken van werkgevers. Er is veel betrokkenheid vanuit werkgevers, mobiliseer die maatschappelijke betrokkenheid.
- Investeer in de samenwerking met VluchtelingenWerk. Voer zowel overleg op beleidsniveau als operationeel niveau, en betrek ze in de beleidsvorming. Ga uit van hetgeen jullie verbindt, het gedeelde doel.

### Meer weten over de aanpak van de gemeente Utrecht?

Contactpersoon gemeente Utrecht

Naam: Marijke de Jong

Functie: Adviseur/projectleider Werk en Inkomen voor statushouders

E-mailadres: [marijke.de.jong@utrecht.nl](mailto:marijke.de.jong@utrecht.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 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](mailto:secr@verwey-jonker.nl)  
I [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

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

ISBN 978-90-5830-796-5

© 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](http://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](mailto:info@kis.nl)    I [www.kis.nl](http://www.kis.nl)

