

NIEUW OP DE ARBEIDSMARKT

handreiking arbeidstoeleiding statushouders



WAAROM DEZE HANDREIKING?

- Tussen 2014 en 2019 kregen ongeveer 143.000 asielzoekers een verblijfsstatus in Nederland. Deelname aan het **arbeidsproces** is van groot belang voor hun economische zelfredzaamheid, taalverwerving en integratie in Nederland.
- Gemeenten, stichtingen en maatschappelijke organisaties helpen statushouders om werk te vinden. Sinds 2015 hebben zij hun aanpak hiervoor doorontwikkeld. Tussen 2016 en 2020 zijn binnen de programmaliijn Vergunninghouders van het ZonMw-programma Vakkundig aan het Werk acht interventies onderzocht om te kijken **wat werkt**. In deze handreiking zijn de lessen uit de onderzoeken beknopt weergegeven. Meer weten? [Bekijk ook onze kennissynthese](#), die de genoemde lessen meer in detail beschrijft. En neem een kijkje op de [website van ZonMw](#).
- De inzichten uit de acht onderzoeken zijn relevant voor de arbeidstoeleiding van zowel **inburgeringsplichtige** nieuwkomers als werkzoekende statushouders die hun **inburgering** al hebben **afgerond**.

BEWEGING NAAR SPECIFIEKE AANPAKKEN VOOR STATUSHOUDERS

- Statushouders hebben een **andersoortige problematiek** dan andere werkzoekenden met een bijstandsuitkering. Denk aan een beperkte beheersing van de Nederlandse taal, een klein sociaal en professioneel netwerk en gezondheidsproblemen als gevolg van de vluchtachtergrond. [Steeds meer gemeenten](#) hanteren daarom een **specifieke aanpak** voor statushouders en ontwikkelen specifieke instrumenten en trajecten voor hen.
- Deze aanpakken worden soms uitgevoerd door gespecialiseerde klantmanagers (die alleen statushouders begeleiden), en soms door

externe re-integratiepartners die gespecialiseerd zijn in deze doelgroep. Zij bouwen zo **specifieke ervaring en expertise** met de doelgroep op.

- Soms hebben gespecialiseerde klantmanagers een **lagere caseload** dan andere klantmanagers. Dit helpt hen om statushouders de intensievere begeleiding te bieden die zij nodig hebben.



Geleerde lessen

- Deze handreiking tekent een aantal **lessen** op over effectieve arbeidstoeleiding van statushouders. Deze lessen kunt u het beste benutten door erover met uw collega's **in gesprek** te gaan.
- Sommige lessen uit de onderzoeken zijn direct in de praktijk toe te passen door professionals die statushouders begeleiden. Deze handreiking bevat een aantal **interviewvragen**, die professionals kunnen gebruiken om hierover in gesprek te gaan tijdens een **teamoverleg of interviewsessie**. Ook wanneer er geen gespecialiseerd team is voor statushouders, kunnen deze vragen aan bod komen in een regulier teamoverleg.
- Anderen lessen kunnen alleen in de praktijk gebracht worden als hiervoor inrichtingskeuzes gemaakt worden op **beleidsniveau**. Hierover is een aantal inrichtingsvragen opgesteld, waarmee managers of beleidsmedewerkers hierover onderling en met uitvoerders in gesprek kunnen gaan.

STAPPEN OP WEG NAAR WERK

Het proces van arbeidstoeleiding bestaat uit meerdere stappen van intake tot nazorg. Elke stap kent zijn eigen succesfactoren en uitdagingen.



INTAKE

- **Bevorder informatieoverdracht COA:** het COA verzamelt tijdens de voorinburgering informatie over de statushouder. Deze informatie wordt nog niet altijd overgedragen naar en/of gebruikt door gemeenten. Richt hiervoor een duidelijk proces in.
- **Neem de tijd voor de intake:** een uitgebreide brede intake is van belang om een passend traject op te stellen. Daarin moet aandacht zijn voor meerdere levensdomeinen, zoals gezondheid, financiën en gezinssituatie. Neem hier voldoende tijd voor en werk aan het opbouwen van een vertrouwensband, zodat het een open gesprek wordt.
- **Verwacht niet te veel van een assessment:** veel gemeenten nemen een assessment af bij statushouders. De doelgroep is hier veelal onbekend mee en de afname is intensief. Onderdelen van een assessment zijn nuttig, andere onderdelen zijn minder nuttig. Een assessment alleen biedt geen compleet beeld van de individuele statushouder.



ORIËNTATIE EN ZOEKTOCHT

- **Manage de verwachtingen van de statushouder:** de Participatiewet heeft tot doel om werkzoekenden (zo snel mogelijk) bij reguliere werkgevers aan het werk te helpen en hun afhankelijkheid van een bijstandsuitkering te minimaliseren. Dit uitgangspunt kan op gespannen voet staan met de wensen en dromen van de statushouder. Begeleiders dienen zo vroeg mogelijk in het begeleidingsproces te zorgen voor realistische verwachtingen bij de statushouder over het pad naar werk.
- **Schets een ontwikkelpad van 'broodbaan' naar 'droombaan':** zoek eerst een toegankelijke baan in de sector van hun interesse, en motiveer en ondersteun de statushouder vervolgens om zich verder te ontwikkelen richting hun 'droombaan'. Dit vergt langdurige begeleiding op maat, ook nadat iemand werk vindt.



(SOCIALE) ACTIVERING EN ONTWIKKELEN WERKNEMERSVAARDIGHEDEN

- **Bied oefening met Nederlandse werkcultuur en communicatieve en taalvaardigheden:** via rollenspellen en gespreksoefeningen leren statushouders over gewoontes en verwachtingen van collega's op de werkvloer. Door te oefenen durven ze ook makkelijker Nederlands te spreken.
- **Bevorder sollicitatievaardigheden met groepstrainingen:** statushouders leren veel van trainingen waarin zij leren solliciteren. Het oefenen van sollicitatiegesprekken maakt het voor hen minder stressvol om later daadwerkelijk te solliciteren.
- **Weet waar je vrijwilligerswerk voor inzet:** vrijwilligerswerk draagt alleen bij aan de taalvaardigheden wanneer dit plaatsvindt in een (Nederlands)talige omgeving. Om bij te dragen aan ontwikkeling richting werk, dienen de taken binnen het vrijwilligerswerk in dienst te staan van het leerproces ('werkend leren') en is intensieve begeleiding nodig.
- **Bied geïntegreerde duale trajecten aan:** door statushouders naast hun inburgeringstraject te activeren richting de arbeidsmarkt, kunnen zij de taal direct in de praktijk toepassen en wordt participatie al vroeg gestimuleerd. Het beste werkt een volledig geïntegreerd traject waarin werk- en taalactiviteiten op elkaar zijn afgestemd.
- **Zorg voor een breed aanbod van werktrajecten voor alle taalniveaus:** veel trajecten gericht op werk hanteren een minimaal taalniveau (veelal A2). Zorg dat er ook voor laaggeletterde analfabete statushouders die weinig Nederlands spreken een passend aanbod is.



MATCHING NAAR WERK OF EEN OPLEIDING

- **Laat statushouders hun wensberoep ervaren:** het droomberoep van de statushouder ziet er in Nederland vaak anders uit dan ze gewend zijn. Via een 'snuffelstage' of 'praktijkdag' kunnen ze in de praktijk ervaren of het daadwerkelijk bij hen past.
- **Bevorder ontmoetingen tussen werkgevers en statushouders:** werkgevers hechten veel waarde aan de motivatie en soft skills van kandidaten. Een persoonlijke ontmoeting laat zien of er een klik is. Bereid werkgevers en statushouders hierop voor, zodat ze realistische verwachtingen hebben.
- **Maak discriminatie bespreekbaar:** statushouders kunnen op de arbeidsmarkt te maken krijgen met discriminatie. Het is van belang om die ervaringen bespreekbaar te maken. Dit vergt gevoeligheid en doortastendheid.
- **Maak de route naar het onderwijs toegankelijker:** veel statushouders willen studeren, en een Nederlands diploma geeft hun meer kans op de arbeidsmarkt. Schakeltrajecten, al dan niet geïntegreerd met de inburgering, maken deze route voor hen toegankelijker.



BEGELEIDING EN NAZORG NA DE PLAATSING

- **Heb structureel aandacht voor nazorg na de plaatsing:** het inwerken en op weg helpen van statushouders kost veel tijd, en ook daarna kunnen ze uitvallen vanwege bijvoorbeeld culturele verschillen of miscommunicaties. Geef in de uitvoering prioriteit aan het bieden van nazorg door het te verankeren als kerntaak van de begeleider. Houd regelmatig contact met statushouder en werkgever na plaatsing in een baan en bied ondersteuning waar nodig. Wie weet ontstaat er na verloop van tijd ruimte bij de werkgever om meer statushouders te plaatsen.

IN GESPREK OVER DE VERSCHILLENDE STAPPEN OP WEG NAAR WERK



GESPREKSKAART

- Hoe bereid je je intake met de statushouder voor? Van welke informatie maak je gebruik?
- Hoe stel je een realistisch plan van aanpak op met behoud van motivatie van de statushouders? Hoe ga je om met eventuele weerstand en teleurstelling?
- Hoe zet je vrijwilligerswerk in? Hoe zorg je ervoor dat dit aansluit bij de leerbehoefte van de statushouder?
- (Hoe) bespreek je het onderwerp discriminatie met de statushouder? En welke acties kun je inzetten richting werkgever en statushouder?
- Heb je (voldoende) mogelijkheden om statushouders en werkgevers met elkaar kennis te laten maken? Wat heb je daarvoor nodig?
- (Hoe) hou je een vinger aan de pols bij klanten die uitstromen naar werk? Wat heb je daarvoor nodig?

UITVOERENDE PROFESSIONALS



GESPREKSKAART

- Hebben wij afspraken met ketenpartners gemaakt voor de overdracht van informatie over de statushouders bij vestiging in de gemeente?
- Wat is de opdracht aan de uitvoerende professionals? Is deze opdracht bekend bij de uitvoerende professionals? Krijgen zij ruimte om met de statushouders een ontwikkelpad richting droombaan op te stellen?
- Is het aanbod aan activerings- en re-integratietrajecten divers genoeg? Vallen er groepen statushouders buiten boord? Is het wenselijk om dit te veranderen? Betrekken we de uitvoerend professionals bij de keuze van het aanbod?
- Welke mogelijkheden bieden wij voor statushouders om een studie te volgen? Zouden we nog meer kunnen en moeten doen om dit mogelijk te maken?
- Hoe lang willen wij statushouders begeleiding bieden (na uitstroom naar werk)? Hoe gaan we dat organiseren?

LEIDINGGEVENDEN - BELEIDSMAKERS



DE ROL VAN GEZONDHEID

De fysieke en met name mentale gezondheid van vluchtelingengroepen is minder goed dan van mensen met een Nederlandse achtergrond. Dit kan de mogelijkheden voor participatie belemmeren. Gezondheid is een voorwaarde om te kunnen participeren, en andersom kan beperkte participatie ook negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid.

- **Ga met de statushouder in gesprek over hun gezondheid:** steek het gesprek breed in, door in te gaan op (1) lichaamsfuncties, (2) mentaal welbevinden, (3) zingeving, (4) kwaliteit van leven, (5) sociaal maatschappelijke participatie en (6) dagelijks functioneren. Zo kun je aansluiten op wat ze zelf belangrijk vinden als het om hun gezondheid gaat.



GESPREKSKAART

- Voel je je voldoende toegerust om potentiële gezondheidsproblemen te signaleren die van invloed kunnen zijn op de mogelijkheden om te kunnen participeren? Wat heb je nodig om goed te kunnen signaleren?
- Hoe maak je psychische gezondheidsproblemen bespreekbaar met de statushouder? (Hoe) volg je tijdens een traject of er zich gezondheidsvraagstukken ontwikkelen bij de statushouder?
- Als iemand gezondheidsklachten heeft, hoe bepaal je dan wat diegene wél kan? Is er voldoende aanbod van activeringstrajecten of activiteiten voor minder belastbare statushouders?
- Wanneer verwijst je een statushouder door naar hulpverlening? Weet je naar welke partijen je kunt doorverwijzen? Hoe houd je contact na doorverwijzing?

UITVOERENDE PROFESSIONALS

- **Rust begeleiders hiervoor toe:** begeleiders hebben handvatten nodig om gezondheidsproblemen te kunnen signaleren en op te pakken, zoals training en intervisie. Daarnaast moet men de sociale kaart kennen, om naar de juiste organisaties door te kunnen verwijzen.
- **Blijf ook later alert op gezondheidsproblemen:** met name psychische gezondheidsproblemen komen soms pas maanden of jaren na aankomst aan het licht. Juist wanneer alles op de rit is, ontstaat er tijd voor verwerking van de opgelopen trauma's tijdens de oorlog en de vlucht. Gezondheid moet dus continu onderwerp van gesprek blijven.



GESPREKSKAART

- Hoe hebben wij de afstemming tussen de domeinen werk en inkomen en gezondheid (bijvoorbeeld de GGD of de Wmo) georganiseerd? Is er aandacht voor de specifieke gezondheidsvraagstukken van statushouders?
- Hoe borgen we dat onze uitvoerende professionals voldoende expertise hebben om gezondheidsproblemen bespreekbaar te maken, te signaleren, door te verwijzen en (op) te volgen?
- Is er voldoende (laagdrempelig) ondersteunings- en hulpverleningsaanbod voor statushouders beschikbaar in de gemeente/regio?

LEIDINGGEVENDEN - BELEIDSMAKERS



LAAT BEGELEIDERS REFLECTEREN OP DE 'LOGICA'S' VAN WAARUIT ZE WERKEN

Begeleiders geven vanuit verschillende logica's de begeleiding van statushouders vorm. Een logica is een "zinnig samenhangend cluster aan manieren van denken en doen" (Mol, 2006, 17) dat de begeleider in een bepaalde context passend vindt. Iedere logica omvat, vaak onbewuste, aannames over de rol van de professional, verwachtingen ten aanzien van klanten en over wat passende ondersteuning is. De onderzoekers Van der Klein, Van Hal, Reches & Van den Berg (2020) onderscheiden de onderstaande vier logica's:

- **Procedurele logica:** de begeleider bepaalt grotendeels de richting en de inhoud van het gesprek, en verwacht weinig reflectie of actieve taalvaardigheid van de klant. Dat geeft duidelijkheid voor professional en klant, maar kan het aansluiten bij de leefwereld en behoeften van de klant belemmeren.
- **Relationele logica:** het creëren van een verbinding met de klant staat centraal. Vaak komen in de spreekkamergesprekken zorgen en behoeften van klanten ter sprake, bijvoorbeeld zorgen over hun gezondheid of over gemis aan sociale contacten.

- **Zorgdragende logica:** het 'zorgen' voor de klant staat centraal. De begeleider verzet veel praktisch werk voor de klant. De begeleider houdt controle over het traject en/of ontlast de klant (tijdelijk), maar ontnemt hun de mogelijkheid om (van fouten) te leren.
- **Empowerende logica:** de klant is 'in the lead'. De begeleider parkeert soms (tijdelijk) hun eigen doelen om ruimte te geven aan de doelen van de klant. Er is aandacht voor krachten en belemmeringen van klanten in relatie tot werk. Deze logica veronderstelt een hogere mate van reflectief vermogen van de klant.

Iedere logica omvat, vaak onbewuste, aannames over de rol van de professional, verwachtingen ten aanzien van klanten en over wat passende ondersteuning is. Als onderdeel van het vakmanschap is het van belang dat professionals zich realiseren dat ze vanuit bepaalde logica's werken.

GESPREKSKAART



- Welk van deze logica's herken jij het meest terug in jouw manieren van werken en welke logica staat het verst van je af?
- Wat zijn volgens jou bedoelde en onbedoelde gevolgen van de logica's van waaruit je werkt? Heb je daar een voorbeeld van?

UITVOERENDE PROFESSIONALS

GESPREKSKAART



- Wat hebben uitvoerende professionals nodig om bewuster te kunnen reflecteren op de logica's van waaruit ze werken en de (bedoelde en onbedoelde) gevolgen die dat heeft? Hoe is dit te organiseren?

LEIDINGGEVENDEN - BELEIDSMAKERS



INRICHTING VAN DE BEGELEIDING

- **Zorg voor een centraal aanspreekpunt:** statushouders hebben te maken met veel instanties en contactpersonen en weten niet altijd voor welke vraag ze bij wie moeten zijn. Stroomlijn dit door de statushouder een duidelijk aanspreekpunt te bieden, bijvoorbeeld een gespecialiseerde klantmanager. Laat deze waar nodig intern afstemmen met andere betrokkenen vanuit de gemeente en ketenpartners.
- **Geef begeleiders een lage caseload:** statushouders behoeven intensieve begeleiding om de weg naar werk te vinden. Ze kennen de taal en de Nederlandse instituties nog niet en ondervinden allerlei praktische problemen. Geef begeleiders de tijd om hierin maatwerk te kunnen bieden, door hun een lagere caseload (= aantal statushouders in begeleiding) te geven dan andere klantmanagers.
- **Help de statushouder de 'basis op orde' te krijgen:** bij de start van de begeleiding is brede en intensieve ondersteuning nodig om de 'basis op orde' te krijgen. Te denken valt aan de inrichting van de woning, het vinden van een huisarts en het regelen van een fiets. Begeleiders hebben de ruimte nodig om de statushouder hiermee te helpen, of moeten weten naar wie ze hen hiervoor kunnen doorverwijzen.
- **Investeer in een vertrouwensband:** om open te kunnen spreken over de motivatie, wensen en (gezondheids)belemmeringen is een vertrouwensband nodig tussen begeleider en statushouder. Deze wordt sneller opgebouwd wanneer de statushouder één vaste begeleider heeft die regelmatig contact onderhoudt en goed bereikbaar is voor vragen. Ook is het belangrijk dat de statushouders zich gehoord voelen. De relationele logica draagt hieraan bij.
- **Stimuleer de taalverwerving:** de inburgeringscursus is vooral gericht op grammatica en stelt statushouders niet in staat om zich in het dagelijks leven in het Nederlands te redden. Zet daarom in op taalverwerving in de praktijk, naast de inburgering. Dit versterkt de mondelinge taalvaardigheden en verlaagt de drempel om Nederlands te praten en kan bijdragen aan het opdoen van sociale contacten.
- **Stimuleer de zelfredzaamheid:** laat begeleiders een empowerende logica toepassen, waarbij de klant in de lead is. Dit draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid van statushouders. Dit kan echter niet altijd. Statushouders die net in Nederland zijn, kunnen nog niet zelf hun weg vinden in het Nederlandse systeem, en de keuze voor een taalschool is zo belangrijk dat ondersteuning hierbij wenselijk is. In die gevallen is het goed om de zorgdragende logica toe te passen en de statushouder te ondersteunen en te adviseren.
- **Kijk breder dan alleen naar werk:** problemen op verschillende leefdomeinen kunnen invloed hebben op het vermogen om te participeren. Te denken valt aan fysieke of mentale gezondheidsproblemen, sociaal isolement, gezinsproblemen of schuldenproblematiek. Deze problemen kunnen ook pas later ontstaan. Signalering en ondersteuning op dit soort zaken is van belang. Begeleiders hoeven dit niet allemaal zelf op te lossen, maar moeten weten naar wie ze kunnen doorverwijzen.
- **Blijf de statushouder langdurig begeleiden:** de weg naar de arbeidsmarkt vergt voor statushouders een lange adem. Begeleidende organisaties moeten 'niet te snel' willen en bereid zijn tussenstappen in te bouwen richting betaald werk. Ook wanneer zij aan het werk zijn, draagt het bieden van nazorg bij aan de duurzaamheid van de plaatsing en de ontwikkeling van de statushouder van 'broodbaan' naar 'droombaan'.

IN GESPREK OVER DE INRICHTING VAN DE BEGELEIDING



GESPREKSKAART

- Kun je met je huidige caseload de begeleiding bieden die de doelgroep nodig heeft? (Hoe) maak je keuzes binnen je caseload, en op basis waarvan doe je dat?
- Wat doe je om het vertrouwen van de statushouder te winnen? Wanneer lukt dit wel en wanneer niet? Wat heb je nodig om het vertrouwen te winnen?
- Hoe stuur jij op de zelfredzaamheid van de statushouder? Hoe bepaal je wanneer je taken uit handen neemt en wanneer je iemand juist dingen zelf laat doen?
- Aan de hand van welke signalen merk je dat er mogelijk persoonlijke problemen spelen in het leven van de statushouder?
- Hoe ga je daarmee om in de begeleiding? Zijn er voldoende mogelijkheden om door te verwijzen?

UITVOERENDE PROFESSIONALS



GESPREKSKAART

- Welke partijen zijn betrokken bij de begeleiding van statushouders in de gemeente? Zijn er afspraken gemaakt tussen betrokken organisaties over de samenwerking en wijze van afstemming?
- Hoeveel statushouders hebben onze begeleiders gemiddeld in hun caseload? Is dit in de praktijk te veel, te weinig of precies goed?
- Hoeveel ruimte geven wij uitvoerende professionals om maatwerk te kunnen bieden in de begeleiding van statushouders? Hoe voorkomen we dat zij bekneld worden door regels?
- Hebben we een duidelijke visie op integraal werken binnen de gemeente? Is bekend wie de regie heeft in een casus?

LEIDINGGEVENDEN - BELEIDSMAKERS



ORGANISATIECONTEXT EN RANDVOORWAARDEN

- **Bied begeleiders handelingsruimte:** de doelgroep statushouders is erg divers, waardoor elke situatie vraagt om ondersteuning op maat. Begeleiders hebben hiervoor handelingsruimte nodig. Bijvoorbeeld de ruimte om een statushouder (tijdelijk) wat intensiever, of wat langer dan gebruikelijk te begeleiden.
- **Bied begeleiders de ruimte voor reflectie:** professionals maken continu keuzes en afwegingen bij het inrichten van de begeleiding. Hierbij ontwikkelen ze hun eigen routines en voorkeuren, en handelen ze mede op basis van gevoel en intuïtie. Reflectie op het handelen ('waarom doe ik wat ik doe'), bijvoorbeeld via intervisie met collega's, draagt bij aan het versterken van hun vakmanschap.
- **Investeer in de samenwerking met ketenpartijen:** begeleiders werken samen met ketenpartijen zoals het COA, maatschappelijke begeleiding, onderwijsinstellingen en hulpverleners. Een goede samenwerking met deze andere partijen is van belang voor een soepel integratieproces. Bevorder daarom de uitwisseling van klantinformatie en waar mogelijk warme overdrachten tussen deze partijen.
- **Bevorder de toegang tot kinderopvang:** vrouwelijke statushouders slagen er minder vaak in om aan het werk te komen. Toegang tot kinderopvang kan voor hen het verschil maken. Dit kan door het zelf aan te bieden, de kosten hiervoor deels te compenseren of voorlichting te bieden over kinderopvang.



GESPREKSKAART

Vragen vanuit beleid aan uitvoerende professionals

- Wanneer liep je voor het laatst tegen de grenzen of beperkingen van je handelingsvrijheid aan? Welk gevolg had dit voor de statushouder? Wat had je graag anders gezien?
- Ervaar je genoeg ruimte om af en toe met collega's stil te staan bij hoe je je werk doet, waar je tegenaan loopt en hoe je je verder kan ontwikkelen?
- Met welke ketenpartijen hebben wij vaak miscommunicaties? Hoe zouden we dit kunnen oplossen of voorkomen?
- Met welke ketenpartners werken wij heel goed samen en waar ligt dat aan?
- Welke mogelijkheden bieden wij statushouders om kinderopvang te regelen? Wat is nodig om dit knelpunt voor (vrouwelijke) statushouders te verkleinen?

LEIDINGGEVENDEN - BELEIDSMAKERS

Colofon

januari 2021

Auteurs: Adriaan Oostveen (Regioplan), Inge Razenberg (Verwey-Jonker Instituut) en Jeanine Klaver (Regioplan)

Ontwerp: Suggestie & illusie

Deze publicatie is tot stand gekomen met subsidie van ZonMw in het kader van Vakkundig aan het Werk en is gebaseerd op de kennissynthese van acht studies uit de programmalijn Vergunninghouders van Vakkundig aan het Werk.



www.zonmw.nl/vakkundig

