

Werkkaart: samen werken naar werk

Introductie onderzoek en project

Voor veel nieuwkomers is de stap naar formeel werk groot. Een recente publicatie van het CBS benoemde dat van nieuwkomers die in 2014 aankwamen in Nederland, slechts 41% van hen werk had gevonden na 5,5 jaar (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2021b). Daarentegen wordt informeel werk gezien als toegankelijker: een stuk minder specifieke eisen wat betreft taal en diploma's of specifieke ervaring is niet of minder nodig (OpenEmbassy, 2021). Daarnaast hebben veel nieuwkomers tijdelijke contracten en/of werken parttime (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2021a).

OpenEmbassy onderzocht het fenomeen in Rotterdam en vroeg of ik als sociaal ontwerper kon bijdragen aan dit project voor mijn afstuderen van de studie Design for Interaction aan de TU Delft (*MSc Design for Interaction*, z.d.). Wat zijn de onderliggende redenen waarom nieuwkomers informeel werken? Wat zijn de behoeften van nieuwkomers in de begeleiding naar duurzaam werk?

Onderzoek

Voor mijn thesis heb ik het thema informeel werk breed onderzocht, aangezien zo veel meer een rol speelt bij een inclusieve integratie in Nederland. Hierbij leidend waren onder andere de veertien indicatoren Alison Strang (2019), verwerkt in het raamwerk van OpenEmbassy. Het onderwerp informeel werk is ingewikkeld en soms ook taboe. Daarnaast, is het integratie systeem ook ontzettend complex. Waar en hoe kan een ontwerp interventie zich het beste uiten in deze complexiteit?

Ik heb gebruik gemaakt van ontwerpend onderzoek en de inzichten van de kwalitatieve analyse onder andere verwerkt tot zeven thema's, ondersteunt door literatuur en illustraties.

Zoektocht naar financiële stabiliteit

De stap naar formeel werk is spannend en de bijstand kan voelen als een veilige haven, een stabiele en zekere vorm van inkomen. De wetgeving kan voelen als een ingewikkeld web. Wat kan wel en niet? Informeel werk kan dienen als een vorm van autonomie.

De kwetsbaarheid van een informeel werkende nieuwkomer binnen het systeem van de bijstandsuitkering en arbeidsmarkt

Minder kennis in een systeem maakt kwetsbaar. Wat voor contract teken ik eigenlijk? Daarnaast, als je informeel werkt ben je automatisch kwetsbaar, wat als hier iets misgaat?

Altijd 1-0 achterstaan

Als je ergens nieuw komt, heb je misschien niet dezelfde privileges of mogelijkheden als anderen om je heen. Onderweg naar formeel werk zijn er verschillende hindernissen en veerkrachtig blijven na alles wat je meegemaakt hebt is ontzettend zwaar.

Lost in translation

Als je in een nieuw land gaat werken, ervaar je ook een nieuwe werkcultuur parallel aan je eigen (ongeschreven) normen en waarden en die van je nieuwe thuisland. Tevens, vormt taal een groot deel van de inburgering. Het minder goed spreken van Nederlands wordt door veel werkgevers gezien als een belemmering en niet als een mogelijkheid.

Druk op de organisatie en professional

Overheidsorganisaties waar nieuwkomers mee in contact staan zijn groot en log. Bovendien wordt er veel verwacht van verschillende gemeenteambtenaren. Dit heeft ook invloed op de begeleiding van nieuwkomers in contact met de gemeente. Bijvoorbeeld, het vaker wisselen van consulent of begeleiding naar snel in plaats van duurzaam werk.

De vergeten groepen

Vrouwen, vooral degenen die vielen onder de oude inburgeringswet, kunnen worden omschreven als een vergeten groep. De meeste nieuwkomers die alleen naar Nederland komen, zijn man (68%) en jonger dan 35. Daarnaast komen er vrouwen en kinderen vaker als gezinsmigrant (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2022). Nieuwkomer vrouwen ervaren dat er meer programma's zijn voor praktische en fysieke banen. Daarbij voelen ze zich niet altijd gehoord en begrepen door hun werkcoach van de gemeente.

We praten erover, maar we praten er niet écht over

Informeel werk is bespreekbaar, maar niet altijd en niet met iedereen. Bij de gemeente is dit niet mogelijk: je kan hier een boete krijgen of andere financiële gevolgen voor bijvoorbeeld een uitkering. Dit in combinatie met het feit dat veel nieuwkomers weinig vertrouwen of angst hebben voor de overheid. Hoe kan informeel werk wél op deze plek bespreekbaar worden gemaakt?

Het ontwerp: Werkkaart

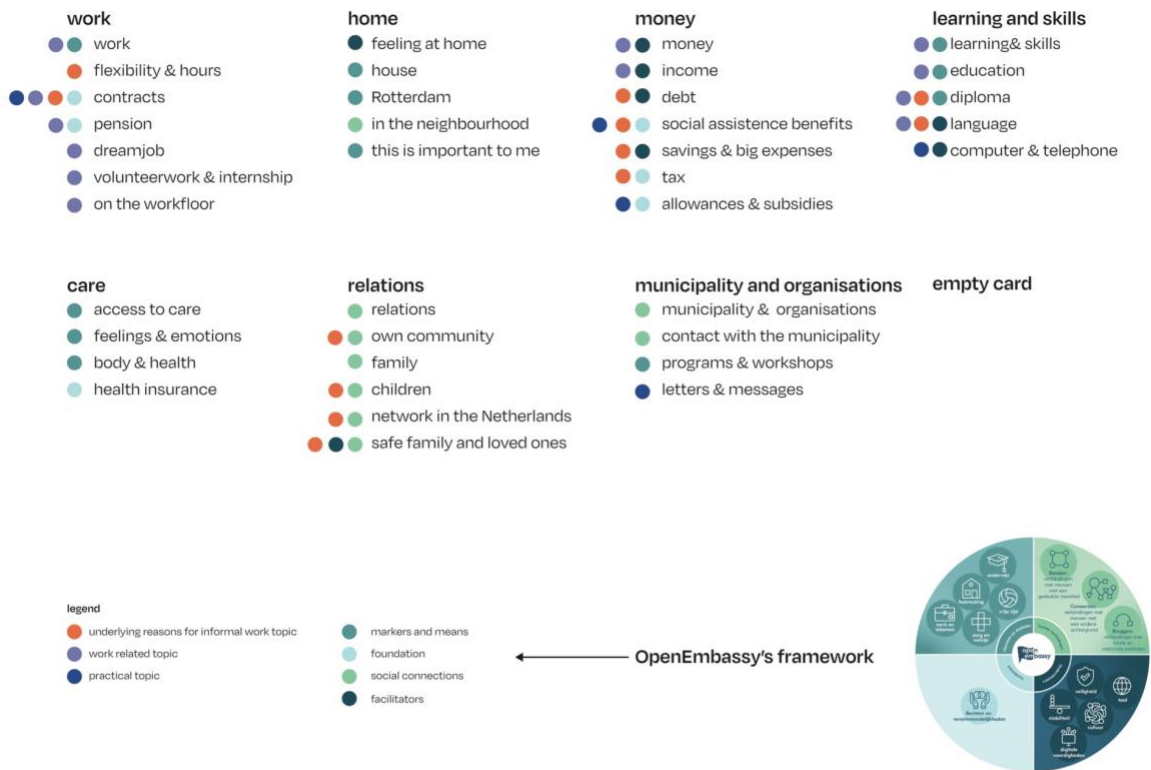
De gemeente speelt een cruciale rol in de nieuwe inburgeringswet (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2022). Ook nieuwkomers die een bijstandsuitkering ontvangen komen terecht bij de gemeente voor begeleiding naar werk. De nieuwkomers die ik sprak omschreven deze afspraken bij de gemeente als stressvol. Het kan lastig zijn om te uiten waar je behoefte aan hebt, helemaal als er ook andere zaken spelen, zoals beschreven in de verschillende thema's. Bijvoorbeeld veerkracht om te werken, je uitdrukken in een nieuwe taal en minder inzicht hebben in hoe het systeem werkt. De illustratie in figuur 1 geeft dit weer. Aan de linker kant van het plaatje geeft weer dat de interactie eenzijdig is en de regie bij de gemeenteambtenaar ligt. Aan de rechterkant laat een gedeelde regie in het gesprek zien met behulp van een ontwerp.

Echter, hoe kan er middels dit ontwerp gedeelde regie ontstaan en een meer symmetrisch gesprek? En, hoe kan dit uiteindelijk leiden tot meer vertrouwen tussen nieuwkomer en gemeenteambtenaar?

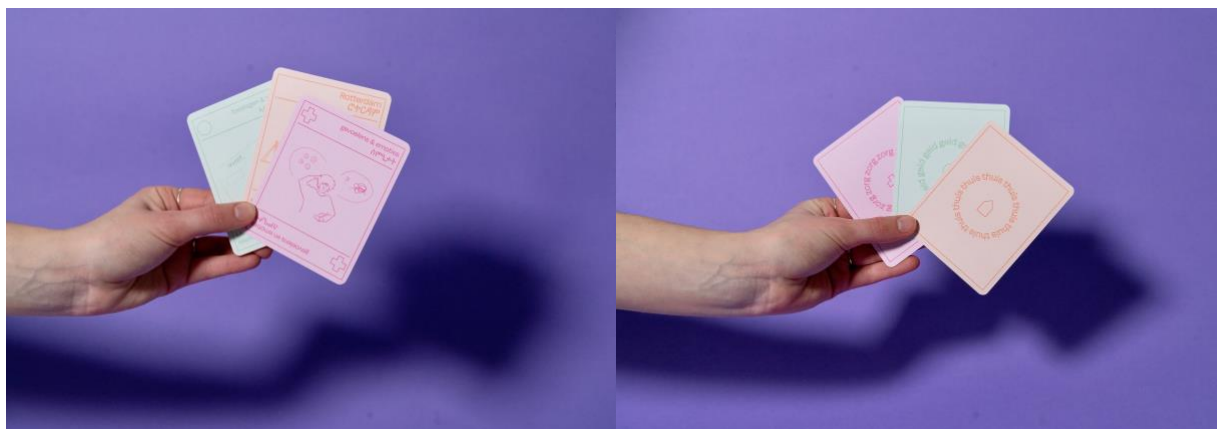


Figuur 1: Aan de linkerkant hoe het nu vol nieuwkomers kan voelen bij de gemeente en aan de rechterkant hoe een ontwerp dit zou kunnen veranderen.

Dit is waar Werkkaart om de hoek komt kijken. Werkkaart biedt een middel om de **onderliggende redenen** van informeel te bespreken en samen te werken naar een lange termijn doel. Het ontwerp bestaat uit vijfenveertig kaarten verdeeld over acht categorieën. Zowel de nieuwkomer als gemeenteambtenaar kiezen kaarten om de route voor gesprek te bepalen. Het onderstaand figuur laat zien welke onderwerpen de verschillende kaarten hebben.



Figuur 2: De acht categorieën en kaarten. De kleuren geven aan waar de kaart vandaan komt.



Figuur 3: Voorkant van de drie kaarten

Figuur 4: Achterkant van de kaarten

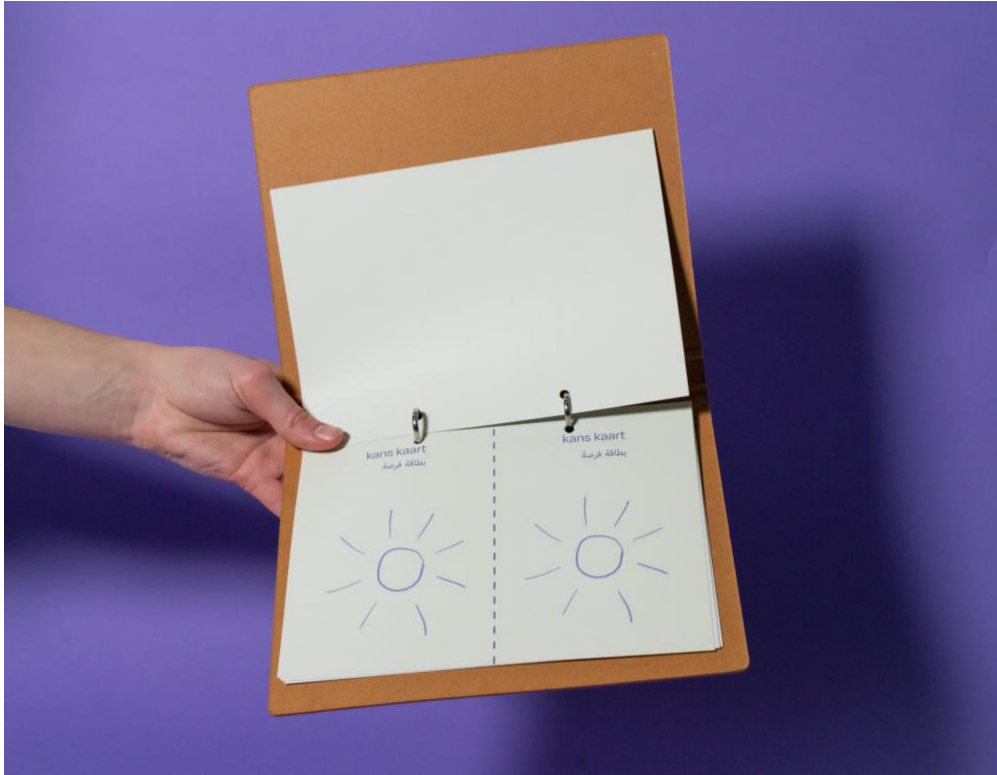


Figuur 5: De doos van Werkkaart

De kaarten, weergegeven in figuren 3 en 4, zijn meertalig, ondersteunt met een illustratie om de kaart begrijpelijker te maken. De kleur geeft aan onder welke categorie de kaart valt. Naast de kaarten bestaat Werkkaart uit een afspraken gids, onderbord, manual en komt het samen in een doos (figuur 5 en 6).



Figuur 6: De volledige inhoud van Werkkaart



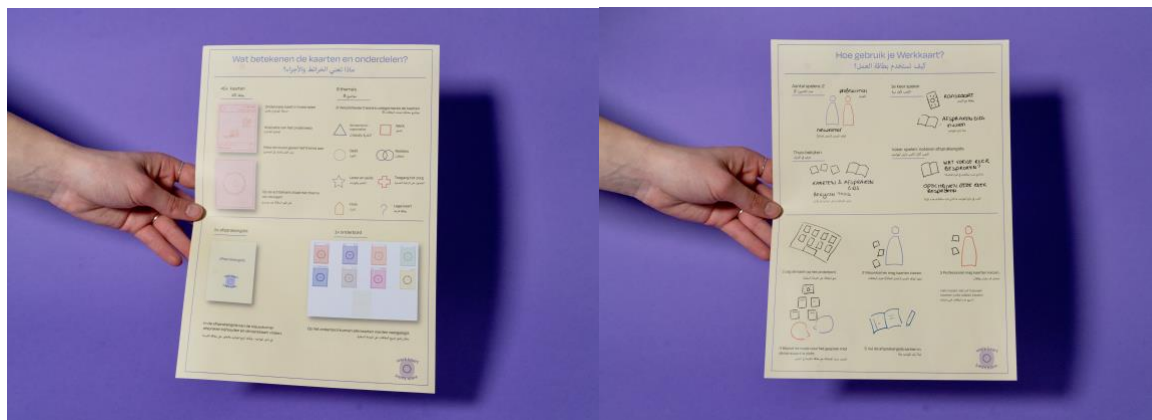
Figuur 7: De kanskaart in de afspraken-gids

De afspraken-gids (figuur 7) geeft de nieuwkomer de mogelijkheid om bij te houden wat er de vorige keer besproken is, en biedt ruimte om van tevoren alvast een vraag op te schrijven. Ook kan je in de gids de kanskaart vinden, wat wil ik graag bereiken? De kanskaart is een visueel middel tijdens het gesprek en heeft een plek op het onderbord (figuur 8).



Figuur 8: Het onderbord met verschillende kaarten

Het onderbord heeft als doel om overzicht te creëren. De kaarten hebben een vakje per categorie en er is een plek voor de kanskaart.



Figuur 9: De verschillende onderdelen weergegeven aan de ene kant van de manual.

Figuur 10: De andere kant laat zien hoe je Werkkaart gebruikt.

De spelregels en een overzicht van de verschillende onderdelen zijn te vinden in de manual, weergegeven in figuren 9 en 10.

Hoe gebruik je Werkkaart?

De volgende zeven stappen leggen in het kort uit hoe Werkkaart werkt:

1. Bekijk de manual en de verschillende materialen van Werkkaart.
2. Bepaal de kanskaart, deze kan je vinden in de afsprakengids.
3. Leg de kaarten neer op het onderbord.
4. De nieuwkomer mag beginnen met het kiezen van kaarten voor de agenda van het gesprek.
5. Hierna mag de gemeenteambtenaar kaarten toevoegen. Een gesprek ontstaat over de verschillende kaarten!
6. Aan het einde van het gesprek kunnen in de afsprakengids kort besproken punten worden genoteerd. Deze notities zijn voor de nieuwkomer en deze neemt de afsprakengids de volgende keer weer mee.
7. Voor de volgende afspraak kan de nieuwkomer thuis de kaarten nogmaals doorkijken. Welke onderwerpen wil ik de volgende keer bespreken?

In deze situatie bezitten zowel de gemeente als nieuwkomer een set kaarten, zodat beide bekend zijn met de verschillende onderwerpen.

De kaarten kunnen ook op zichzelf, zonder de afsprakengids, worden gebruikt.

Inzichten eerste evaluaties:

Werkkaart is geëvalueerd door zeventien participanten, vanuit verschillende perspectieven. Een van de opgedane inzichten is dat de tastbaarheid van de kaarten een manier is voor het (terughalen) van de regie in het gesprek. Ook kunnen de kaarten dienen als een geheugensteuntje, zoals een van de participanten aangaf reflecterend over de evaluatie:

“Tijdens het spelen [...], herkende ik dat de kaarten me hielpen herinneren wat ik van plan was te zeggen in het gesprek. Ik herken het gevoel dat ik het me niet kan herinneren wat te zeggen bij de gemeente, dus de kaartjes zouden hier heel geschikt voor zijn.”

Vanuit het perspectief van de gemeente evalueerde een van de participanten het volgende:

“Het leuke van dit vind ik, dat je iemand regie en autonomie geeft in het gesprek. [...] Ik denk dat collega's die dat minder van zichzelf hebben, die er minder bewust van zijn hierdoor verrast worden. En statushouders die zich minder kunnen uiten, minder assertief. Dat die het misschien ook wel heel prettig, maar dat moet je wel opbouwen.”

Concluderend, waren de participanten over het algemeen positief over Werkkaart. Of, willen Werkkaart graag gebruiken in hun gesprek met de gemeente!

“Is er een plek waar ik de kaarten kan vinden? Ik wil ze graag gebruiken in mijn afspraak met de gemeente!”

Meer weten?

Wil je meer weten over het project of heb je interesse in Werkkaart? Neem dan contact op met Patrick van der Hijden of bekijk de online publicatie van de thesis via <http://resolver.tudelft.nl/uuid:40f2c453-63df-4b71-8239-514dd59984cf>.

Bronnen:

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021a, April 15). *Arbeidsparticipatie statushouders stagneert*. Geraadpleegd op 28 juli 2022, from <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/15/arbeidsparticipatie-statushouders-stagneert>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021b, April 15). *Asiel en integratie 2021*. CBS. Geraadpleegd op 27 februari 2023, van <https://longreads.cbs.nl/asielenintegratie-2021/>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022, November 25). *Hoeveel asielzoekers komen naar Nederland?* CBS. <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-asielzoekers-komen-naar-nederland>

OpenEmbassy. (2021). *Research OpenEmbassy: INFORMELE ARBEIDSMARKT*.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2022, Februari 10). *Wet inburgering 2021. Inburgeren in Nederland* | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 27 July 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inburgeren-in-nederland/nieuwe-wet-inburgering>

MSc Design for Interaction. (z.d.). TU Delft. Geraadpleegd op 20 maart 2023, van <https://www.tudelft.nl/onderwijs/opleidingen/masters/msc-design-for-interaction/msc-design-for-interaction>

Strang, A., Ndofor-Tah, C., Phillimore, J., Morrice, L., Michael, L., Wood, P., & Simmons, J. (2019). *Home Office Indicators of Integration framework 2019*. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1074688/home-office-indicators-of-integration-framework-2019-horr109.pdf