

Begeleiding naar werk voor nieuwkomers in de asielopvang

Lessen uit Den Haag



Kwalitatief onderzoek in opdracht van de Gemeente Den Haag
14 augustus 2025

Jolien de Vries | *projectleider en onderzoeker*
Ani Popova | *host expertpool en onderzoeker*
Iyad Sandid | *co-host expertpool en onderzoeker*
Fatih Aktas | *cultural mediator*
Mahad Hussein | *cultural mediator*
Christina Akel | *cultural mediator*
Max Yung | *onderzoeker*

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	4
1. Context & Beweegredenen	7
2. Aan het werk: Behoeftes & Resultaten	10
3. Fases naar werk	
3.1 Fase 1: De intake	14
3.2 Fase 2: Groepsbijeenkomsten en individuele begeleiding	15
3.3 Fase 3: Het sollicitatieproces	19
3.4 Fase 4: Het baanaanbod	21
3.5 Fase 5: Starten met werken	23
4. De impact van werk	
4.1 Impact per indicator	24
4.2 Kerninzichten impact	28
5. Conclusie en aanbevelingen	30
Bijlage 1: Methodiek	34
Bijlage 2: Gegevens deelnemers expertpool	37

Samenvatting

In de zomer van 2025 voerde OpenEmbassy, in opdracht van de gemeente Den Haag, een kwalitatief onderzoek uit naar de begeleiding naar werk voor nieuwkomers in de asielopvang. Het doel was om te achterhalen welke factoren succes opleveren of juist een belemmering vormen in het vinden van werk. Daarnaast wat de impact is van het wel of niet hebben van werk op het leven van deze groep.

Deze rapportage is gebaseerd op de ervaringen van een groep van 20 nieuwkomers. Deze groep nam deel aan de gemeentelijke dienstverlening 'Nieuwkomers naar werk' en verblijft in twee aangewezen noodopvanglocaties. Via de participatieve expertpool-methodiek en een schrijfoopdracht ('brief aan jezelf') deelden zij hun ervaringen en adviezen.

Vijftien deelnemers vonden via de dienstverlening een baan. Dat werk gaf hen structuur, inkomen en sociale contacten – een welkom houvast in een onzekere periode. Hoe beter de baan aansluit bij hun wensen en vaardigheden, hoe groter de positieve impact op verschillende levensgebieden. Daarom is doorontwikkeling van de dienstverlening van belang.

Het rapport formuleert **aanbevelingen aan de gemeente**, gebaseerd op wat nieuwkomers zelf aangeven wat wel en niet werkt. De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Start met het opstellen van een **helder stappenplan naar werk**. Een plan dat: 1) de begeleider en nieuwkomer samen vormgeven; 2) dat gebaseerd is op goed inzicht in realistische baanmogelijkheden en de ambitie van de nieuwkomer zelf; 3) waarbij oog is voor zelfontwikkelingskansen; 4) en waarbij (taal)cursussen, relevante werkervaringsplekken en diplomawaardering stappen zijn die worden overwogen.
- Organiseer **vakgerichte groepsbijeenkomsten en praktische individuele begeleiding**, in een taal die deelnemers goed begrijpen.
- Bied proactieve **ondersteuning aan werkgevers** bij de TWV-aanvraag en stimuleer praktijkgerichte sollicitatieprocedures.

Voor een beknopt overzicht van de opzet van het onderzoek en een overzicht van alle geleerde lessen, raden we aan de 'Inleiding' en de 'Conclusie en aanbevelingen' te lezen.

Inleiding

In opdracht van de gemeente Den Haag voerde OpenEmbassy in de zomer van 2025 een kwalitatief onderzoek uit naar begeleiding naar werk voor nieuwkomers in de asielopvang. Met als doel om te leren wat in de dienstverlening succesfactoren en knelpunten zijn. En wat het effect is van het wel of niet hebben van werk op de levens van mensen in de asielopvang.

Aanleiding & Relevantie

Door de lange wachttijd voor de asielaanvraag verblijven nieuwkomers vaak lang in de opvang. In juli 2025 wacht bijna helft van de mensen die een aanvraag heeft ingediend al langer dan 15 maanden¹. In deze wachtperiode mogen zij werken, mits ze minimaal 6 maanden in Nederland verblijven, een bsn-nummer hebben én als de werkgever een tewerkstellingsvergunning (TWV)² voor hen heeft aangevraagd. Veel nieuwkomers willen ook graag werken, maar in de praktijk blijft het vaak lastig een baan te vinden, laat staan een baan die past bij wat iemand graag wil doen. Daarom startte de gemeente Den Haag in 2024 een dienstverlening, met als doel nieuwkomers in de asielopvang te begeleiden naar werk. Zodat ook deze groep (tijdelijke) inwoners van Den Haag goede toegang krijgt tot de arbeidsmarkt.

De gemeente ziet dit project tegelijkertijd als een kennis kans om in de praktijk te leren over wat wel en niet werkt in de aanpak zoals zij die hebben opgezet. Daarom organiseerde OpenEmbassy een expertpool: een groep van nieuwkomers (experts) die hun ervaringen delen. De expertpool in Den Haag kwam tweemaal bijeen en bestond uit 20 nieuwkomers die allen gebruikmaken of maakten van de dienstverlening. In de bijeenkomsten deelden ze hun ervaringen met het zoeken naar werk en de geboden ondersteuning. En ze deelden wat werken in Nederland voor hen betekent. Hun perspectief staat in dit onderzoek centraal.

Onderzoeksopzet & Opbrengsten

Het onderzoek geeft antwoord op twee hoofdvragen:

1. Wat zijn - vanuit het perspectief van nieuwkomers zelf - succesfactoren en knelpunten in begeleiding naar werk vanuit de asielopvang in Den Haag?

¹ Bron: [De IND in cijfers](#)

² Deze vergunning is verplicht voor werkgevers die iemand met een lopende asielaanvraag in dienst willen nemen.

2. En wat is de ervaren impact van het wel of niet hebben van werk voor nieuwkomers in de asielopvang in Den Haag?

De gemeente Den Haag heeft de ambitie om het project 'Nieuwkomers naar werk' te verankeren als structurele dienstverlening. De resultaten uit het onderzoek zijn hier input voor. De ervaringen, behoeftes en adviezen van nieuwkomers zelf vormen grondstof voor data-gedreven beleid. De antwoorden op hoofdvraag 1 bieden inzicht in hoe de dienstverlening effectief kan worden doorontwikkeld. En de opbrengsten bij hoofdvraag 2 verantwoorden waarom beleid op begeleiding naar werk voor mensen in de asielopvang belangrijk is.

Methodiek

In dit onderzoek hebben we onze expertpool-methodiek ingezet: een kwalitatieve en participatieve aanpak waarin we gebruikmaken van verschilsensitieve werkvormen. In groepsverband deelden nieuwkomers (de experts) hun ervaringen en gaven zij advies. De expertpool bestond uit 20 nieuwkomers en kwam twee keer bijeen. Alle experts gebruikten de dienstverlening 'Nieuwkomers naar werk' en verblijven in een van de twee aangewezen asielnoodopvanglocaties in Den Haag, waar deze dienstverlening exclusief wordt aangeboden. De groep varieerde in leeftijd, land van herkomst, gender en werkstatus. In dit rapport verwijzen we vaak naar de experts als 'deelnemer'. Want dit woord vangt twee rollen in één: deelnemer in het project 'Nieuwkomers naar werk' én deelnemer van de expertpool.

De twee onderzoeksvragen vormden de leidraad voor de opzet van de bijeenkomsten. Enkele thema's zijn verder verdiept in de opdracht 'brief aan jezelf'³, die ongeveer de helft van de deelnemers hebben gemaakt. Alle data hebben we geanonimiseerd en vervolgens geanalyseerd. Hierbij hebben gebruik gemaakt van ons 14-indicatorenmodel. Dit model laat zien wat er volgens nieuwkomers zelf nodig is om je thuis te voelen. Het model bestaat uit 14 leefgebieden die van belang zijn als het gaat om het opbouwen van een leven in een nieuwe context. Voor een uitgebreidere toelichting van onze methodiek, zie Bijlage 1. Voor een geanonimiseerd overzicht van de kenmerken van de 20 deelnemers aan het onderzoek en een reflectie op de diversiteit en representatie, zie Bijlage 2.

³ In een brief richten deelnemers zich tot zichzelf in het verleden, vóór de aanmelding voor de dienstverlening. Wat voor advies zouden ze geven? En welke informatie hadden ze toen nodig?

Leeswijzer

In deze rapportage:

1. Schetsen we in het hoofdstuk '**Context & Beweegredenen**' eerst een beeld van de situatie waarin de deelnemers zich bevinden. En benoemen we de beweegredenen om zich aan te melden voor de dienstverlening. Dit helpt de ervaringen van de deelnemers beter te begrijpen. En geeft tegelijkertijd inzicht in de impact van het 'niet-werken' tijdens de asielopvang.
2. Vervolgens leggen we in het hoofdstuk '**Aan het werk: Behoeftes & Resultaten**' de gewenste uitkomsten (de banen die mensen hopen te krijgen via de dienstverlening), naast de gerealiseerde uitkomsten (de banen die mensen daadwerkelijk kregen).
3. In het hoofdstuk '**Fases naar werk: succesfactoren, obstakels en kansen**' geven we antwoord op de eerste onderzoeksvraag. We zoomen in op de ervaringen per fase in de dienstverlening:
 - a. De Intake
 - b. Groepsbijeenkomsten en individuele begeleiding
 - c. Het sollicitatieproces
 - d. Het baanaanbod
 - e. Starten met werkenIn de ervaringen van deelnemers komen de succesfactoren en obstakels naar voren. Per fase benoemen we ook de kansen die uit de expertpool naar voren komen.
4. In het hoofdstuk '**De impact van werk**' geven we antwoord op de tweede onderzoeksvraag, over de impact van werk. We lichten de ervaren impact toe per indicator - uit ons 14-indicatorenmodel⁴. En sluiten af met 5 kerninzichten.
5. Alle onderdelen van de rapportage komen samen in de '**Conclusie en Aanbevelingen**'

Tot slot zijn zijn de volgende onderdelen opgenomen in de **bijlages**:

- Bijlage 1: Methodiek
- Bijlage 2: Gegevens deelnemers expertpool

⁴ Dit model laat zien wat er volgens nieuwkomers zelf nodig is om je thuis te voelen en een leven op te bouwen in een nieuw land. Een overzicht van de indicatoren is terug te vinden in Bijlage 1.

1. Context & Beweegredenen

De wens tot werk en de impact van niet-werken tijdens de asielopvang

In dit hoofdstuk scheppen we een beeld van de situatie waarin de deelnemers zich bevinden. We benoemen wat deelnemers zelf deelden over de motivatie zich aan te melden voor de dienstverlening. Zo komen belangrijke contextuele factoren in beeld. Dit helpt om de ervaringen van de deelnemers beter te begrijpen. En geeft inzicht in de impact van het 'niet-werken' tijdens verblijf in de asielopvang.

De asielopvang

Alle deelnemers van het project 'Nieuwkomers naar Werk' wonen in één van de twee aangewezen asiel noodopvanglocaties in Den Haag. De gemeente biedt deze dienstverlening exclusief aan op deze locaties, waar mensen verblijven die zonder familie naar Nederland zijn gekomen. De meeste bewoners wachten nog op een verblijfsstatus; enkelen hebben die al gekregen en wachten nu op een woning. De opvanglocaties staan onder beheer van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA). Deelnemers zelf verwijzen naar de opvang vaak als 'het kamp'.

Kort voor de eerste expertpool-bijeenkomst kreeg een groot deel van de groep te horen dat hun opvanglocatie zou sluiten. En dat het onzeker is waar ze gehuisvest zouden worden. Dit nieuws werd op verschillende manieren ontvangen. Sommige mensen gingen na dit nieuws nog harder op zoek naar werk. Zij hoopten dat werk een plek in een andere opvang in Den Haag zou garanderen. Terwijl anderen zich al mentaal aan het waren voorbereiden op overplaatsing naar een andere stad. Zij zeiden erg gedemotiveerd te zijn om op een nieuwe plek ander werk te zoeken. Een deelnemer licht toe: *'Ik heb net goed werk gevonden en nu moet ik naar een nieuw kamp, ik weet nog niet waar. Daar moet ik alles weer opnieuw opstarten. Het is de moeite niet waard.'*

Beweegredenen

In de expertpool en de 'brief aan jezelf' opdracht blikten de deelnemers terug in de tijd. En reflecteerden ze op waarom zij zich hebben aangemeld voor de dienstverlening.

1. Mentaal en fysiek ontsnappen

Het asielaanvraagproces gaat gepaard met veel stress en onzekerheid. Het is vaak onduidelijk hoe lang iemand precies moet wachten, en tot het moment van de beslissing blijft de angst aanwezig

dat de aanvraag wordt afgewezen en deze persoon het land moet verlaten. Daarnaast maken veel mensen zich zorgen over de veiligheid van familie en dierbaren buiten Nederland. Veel mensen oriënteren zich op mogelijkheden tot gezinshereniging en beseffen dat ook dit een lastig en onzeker proces gaat zijn. Bovendien dragen veel mensen zware gebeurtenissen met zich mee, die zij nog niet hebben kunnen verwerken. Deze stress en zorgen zijn altijd - in meer of mindere mate - voelbaar aanwezig in de opvang. De meest genoemde motivatie om te werken, is om weg te zijn uit 'het kamp' (de opvang). *'Natuurlijk wil ik een baan vinden, om de ellende waarin we in het kamp leven te ontsnappen. We hebben allemaal gestudeerd en onszelf ontwikkeld in ons thuisland. Dit deden we niet om hier in een kamer te zitten.'* Daarnaast kan werk een afleiding bieden voor de dagelijkse stress en onzekerheid. *'Ik wil werken om aan het overdenken en de psychologische druk te ontsnappen.'*

2. Meedoen in de samenleving & zelfontwikkeling

Ook de wens om echt mee te kunnen doen in samenleving motiveert de deelnemers om te gaan werken. Om nieuwe mensen te ontmoeten, de (werk)cultuur in Nederland beter te kunnen begrijpen en de Nederlandse taal te leren. En op deze manier zichzelf verder te ontwikkelen binnen de Nederlandse context, zowel op persoonlijk als professioneel vlak. Daarnaast benoemen de deelnemers dat ze middels werk zich weer productief willen voelen en op deze manier zichtbaar willen bijdragen aan de Nederlandse samenleving. *'Als ik werk, voel ik dat de overheid kan zien dat ik aan dit land wil bijdragen en dat ik hier niet ben om financieel ondersteund te worden.'*

Sommige deelnemers geven bovendien aan te hopen dat een baan de kans op een verblijfsstatus vergroot.

3. Inkomen

Het verdienen van geld wordt ook als motivatie genoemd, maar is voor de meeste deelnemers niet de hoofdmotivatie om werk te zoeken. Een bron van inkomsten is voor sommige mensen vooral belangrijk om hun familie in het buitenland te kunnen ondersteunen. Daarnaast geven deelnemers aan dat het zal helpen meer autonomie te verwerven. En met meer inkomen kunnen mensen ook weer een keer geld uitgeven aan dingen of activiteiten die niet essentieel zijn maar wel bijdragen aan het eigen welzijn.

Tijdens de expertpool merkt een deelnemer op dat mensen die grote druk voelen om geld te verdienen zich meestal niet voor de dienstverlening aanmelden. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen waarvoor meer inkomen noodzakelijk is, omdat zij aanvullende (zorg)kosten hebben die niet onder de COA-voorzieningen vallen. Of voor mensen wier familie in het buitenland sterk financieel van hen afhankelijk is. Zij voelen zich gedwongen om te kiezen voor informeel werk⁵, in de hoop het benodigde inkomen te verwerven. Bij formeel werk⁶ moet namelijk een relatief groot deel van het inkomen worden afgedragen aan COA en worden er belastingen geheven. Hierdoor blijft er - voor mensen die een grotere financiële noodzaak of stress ervaren - onder de streep vaak

⁵ Ook wel bekend als 'zwart werk': Werk dat niet officieel wordt geregistreerd bij de overheid. Over het loon worden geen belasting of sociale premies betaald. En er worden geen werknemersrechten opgebouwd.

⁶ Ook bekend als 'wit werk': Werk dat officieel wordt geregistreerd bij de overheid. Over het loon worden belastingen en sociale premies betaald. En er worden werknemersrechten opgebouwd

te weinig over om zichzelf (en naasten) te voorzien in hun behoeftes. Volgens meerdere deelnemers is informeel werk makkelijk te vinden. Maar zij hebben hier niet zelf voor gekozen. Zij ervaren niet de financiële noodzaak die sommige anderen wel ervaren. Ze horen dat de werkomstandigheden bij informeel werk vaak slecht zijn, mensen werken veel en hard voor relatief weinig inkomen. Dit soort werk past niet bij wat deelnemers van project 'Nieuwkomers en werk' zoeken in werk: een ontsnapping aan stress, zelfontwikkeling en een ingang in de samenleving.

2. Aan het werk: Behoeftes & Resultaten

Dit hoofdstuk brengt in kaart wat voor soort banen mensen hopen te vinden via de dienstverlening. Dit gaat dus niet over iemands 'droombaan' of meest ideale baan, maar over een baan die fijn is én de deelnemers zelf realistisch haalbaar achten - op basis van eigen ervaringen en die uit hun netwerk. Vervolgens leggen we de banen die de deelnemers hopen te vinden, naast de banen die zij uiteindelijk hebben gevonden. Op basis hiervan formuleren we de eerste inzichten over de effectiviteit van de dienstverlening.

De notie 'Goed Werk'

In de expertpool gingen we het gesprek aan met deelnemers over 'goed werk': werk waar iemand een langere tijd wil blijven werken. Wat is 'goed werk' binnen de context waarin de deelnemers zich nu bevinden: in afwachting van hun verblijfsstatus, verblijvend in een asielopvang locatie? Het is belangrijk te beseffen dat deze notie van 'goed werk' kan veranderen wanneer iemands situatie verandert. Bijvoorbeeld op het moment dat een verblijfsstatus wordt verkregen.

Een groot deel van de deelnemers benoemt dat 'goed werk' wordt gekenmerkt door (een aantal) van de volgende aspecten:

- **Acceptatie:** Gevoelde waardering en vertrouwen vanuit collega's.
- **Teamwork:** Fijne communicatie tussen collega's onderling. En samen met collega's ergens aan bouwen en van elkaar kunnen leren.
- **Stabiliteit:** Onder andere genoeg inkomen om van rond te komen.
- **Autonomie:** Het gevoel van verantwoordelijkheid en eigenaarschap over wat je neerzet.
- **Voldoening:** Het gevoel ergens aan bij te dragen.
- **Welzijn op werk:** Onder andere genoeg pauzes en ruimte voor collegiaal contact.
- **Persoonlijke en professionele groei:** Ontwikkelkansen op de werkvloer. In de groep zien we drie soorten behoeftes met betrekking tot zelfontwikkeling. Hierover meer in de volgende alinea.
- **Werk-privébalans:** Flexibiliteit om aanwezig te kunnen zijn bij verplichte afspraken (IND, COA). En bij voorkeur doordeweeks overdag werken.

Zelfontwikkelingskansen als onderzoekslens

Uit wat de deelnemers vertellen over waar ze behoefte aan hebben in een baan, blijkt “zelfontwikkelingskansen” een terugkerend thema. Het is een belangrijke factor. We zien binnen de groep duidelijke verschillen in welke ontwikkelkansen minimaal aanwezig moeten zijn om te spreken van een passende baan. Deze verschillen laten zich grofweg indelen in drie typen behoeften.

In deze alinea lichten we dat onderscheid in zelfontwikkelingsbehoeftes toe. Dit onderscheid gebruiken we in de volgende alinea’s - en verderop in de rapportage - als framework om te reflecteren op de banen die deelnemers via de dienstverlening hebben gevonden: in hoeverre sluiten deze aan bij hun zelfontwikkelingsbehoeften? Zo fungeert ‘zelfontwikkeling’ als een lens om de effectiviteit van de dienstverlening door te bezien – met nadruk op de kwaliteit van de uitkomsten (welke banen zijn gevonden, in plaats van enkel hoeveel banen er zijn gevonden). Deze benadering sluit aan bij de insteek van dit onderzoek, waarin centraal staat wat deelnemers zelf belangrijk vinden.⁷

Onderscheid zelfontwikkelingsbehoeftes

Vanuit de mogelijkheden tot zelfontwikkeling bezien, onderscheiden we grofweg drie soorten behoeftes bij de deelnemers.

1. Minimale zelfontwikkelingskansen: werkervaring in Nederland

Een klein deel van de groep (3 van de 20) wil vooral snel aan de slag. Dit tijdsaspect is voor hen zo belangrijk dat een eerste baan zonder veel ontwikkelkansen erg welkom is. Dat is bijvoorbeeld een baan met veel repetitieve handelingen en weinig sociale interactie. Wat in dit werk wordt gewaardeerd is vooral de afleiding die het biedt van dagelijkse zorgen en stress, het inkomen én de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen op de Nederlandse arbeidsmarkt.

2. Enige zelfontwikkelingskansen: enige aansluiting bij interesses

Het merendeel van de groep (14 van de 20) zoekt werk dat niet alleen ervaring biedt met werken in Nederland, maar ook bijdraagt aan het versterken van vaardigheden die de kansen op de arbeidsmarkt vergroten. Dit gaat bijvoorbeeld om het leren van de Nederlandse (werk)cultuur en het oefenen van de taal. Sociaal contact op de werkvloer is voor deze groep belangrijk. Hoewel ze bereid zijn concessies te doen als het gaat om hoe nauw het werk aansluit bij hun interesses, blijft enige aansluiting wel een vereiste.

Een deelnemer uit de expertpool verwoordt dit als volgt: *‘Ik zou verschillende dingen in het hotel kunnen doen, zolang als ik er op een of andere manier nieuwe dingen van leer. Alles behalve het schoonmaken. Ik ben een psychologe, alles wat te maken heeft met verbinding met mensen zou goed zijn voor mij.’*

⁷ Op de plekken waar we naar deze categorisering verwijzen, gebruiken we aanhalingstekens (‘baan met minimale zelfontwikkelingskansen’, ‘baan met enige zelfontwikkelingskansen’ en ‘baan met sterke zelfontwikkelingskansen’)

3. Sterke zelfontwikkelingskansen: doorontwikkeling eigen vakgebied

Een klein deel van de groep (3 van de 20) is direct op zoek naar een baan met duidelijke ontwikkelkansen binnen het eigen of gewenste vakgebied. Zij zijn bereid hier langer naar te zoeken. Voor deze groep is een passend voortraject belangrijk. Eén van de inzichten uit de expertpool is dat veel vakgebieden in Nederland alleen toegankelijk zijn met de juiste certificaten of diploma's. Zo liep een deelnemer ertegenaan dat alle functies waarop hij wilde solliciteren een VCA-certificaat en minimaal taalniveau B1 vereisten. Voor deze groep zijn zaken als diplomawaardering, toegang tot (taal)cursussen en stagemogelijkheden dan ook extra belangrijk. Bij stages of vrijwilligerswerk is het daarbij van belang dat deze een duidelijke stap zijn richting een baan in het eigen of gewenste vakgebied.

Welke categorie baan past bij iemand behoeftes staat niet vast en kan met de tijd veranderen. Bovendien is hetgeen wat mensen op dit moment als een passende baan zien, vaak niet de beoogde 'eindbaan'. Veel mensen zien een eerste baan als een start op de arbeidsmarkt, vanuit waar ze kunnen doorgroeien of overstappen op een andere baan.

Kwantitatieve resultaten dienstverlening

Hoewel de meeste mensen (14 van de 20) op zoek zijn of waren naar een 'baan met enige ontwikkelkansen', hebben slechts 4 van de 20 mensen dit soort baan via de dienstverlening weten te vinden. De meeste mensen zijn via de dienstverlening in een 'baan met minimale ontwikkelkansen' gestroomd (10 van de 20 mensen). Oftewel, een baan die ver af staat van waar mensen interesse in hebben. Zo werkt een deelnemer met juridische werkervaring nu in de schoonmaak, en voert iemand met een achtergrond in grafisch ontwerp repetitief fabriekswerk uit. Slechts één persoon heeft met behulp van de dienstverlening bijna een 'baan met sterke ontwikkelkansen' gevonden. Toen we hem voor het laatst spraken was hij uitgenodigd voor een tweede sollicitatieronde. Hiervoor heeft hij eerst - met ondersteuning vanuit de dienstverlening - passende taallessen en een extra opleiding gevolgd.

Binnen de dienstverlening zijn zes routes opgezet, iedere route wordt uitgevoerd door één of meerdere partijen⁸:

- interne dienstverlening (binnen de gemeente) met expertise op werk
- externe partijen met expertise op werk
- externe partijen met een expertise op werk, begeleiding én nieuwkomers.

Omdat deelnemers in de praktijk niet altijd één vaste route hebben gevolgd, is het lastig om de resultaten per route helder in kaart te brengen. Toch valt iets op bij de vier mensen die via de dienstverlening een 'baan met enige ontwikkelingskansen' hebben gevonden, en bij de persoon die bijna aan de slag is bij een 'baan met sterke ontwikkelingskansen': al deze mensen volgden (al was

⁸ Een overzicht van de 6 routes/pilots en het aantal deelnemers per route/pilot is te vinden in bijlage 2

het tijdelijk) een route waarbij een externe partij betrokken was die zowel expertise heeft op het gebied van werk als ervaring met de doelgroep nieuwkomers.

Reflectie op de effectiviteit

Ondanks de ondersteuning vanuit de dienstverlening, ervaren veel deelnemers dat het vinden van een baan lastig kan zijn en duurt het lang. Het besef dat er tekorten zijn op de Nederlandse arbeidsmarkt maakt dat extra frustrerend. Vooral mensen met een opleiding in de techniek of IT benoemen dat ze zien dat er een grote vraag is naar hun expertise, maar dat het in de praktijk niet lukt om deze banen binnen te halen.

In de expertpool beschrijven de deelnemers de dienstverlening als helpend voor mensen die vooral snel aan het werk willen, in een baan waar je makkelijk kunt instappen. Maar dat er meer nodig is om toegang te krijgen tot een baan die beter bij iemands ervaringen en interesses aansluit (een 'baan met enige ontwikkelingskansen' of een 'baan met sterke ontwikkelingskansen'). In het volgende hoofdstuk focussen we op wat deelnemers per fase in de zoektocht naar werk delen over wat al goed werkte in de dienstverlening, en wat er aanvullend nodig is om toegang te krijgen tot een baan die (beter) past bij iemands vaardigheden en interesses.

3. Fases naar werk

Succesfactoren, obstakels en kansen

In de zoektocht naar werk doorlopen de deelnemers verschillende fases. In dit hoofdstuk bespreken we deze fases één voor één. En geven we antwoord op de vragen: Wat zijn de ondersteuningsbehoeftes bij het zoeken naar werk? En hoe hebben mensen de ondersteuning binnen het project 'Nieuwkomers en werk' ervaren? Zo komen de succesfactoren en obstakels in de dienstverlening aan het licht. Aan het einde van iedere fase brengen we in kaart waar kansen liggen voor doorontwikkeling van de dienstverlening.

3.1 Fase 1: De intake

Mensen melden zich aan voor de dienstverlening via de Meedoenbalie. Vervolgens maken de deelnemers kennis met de professional(s) die hen zullen begeleiden in de zoektocht naar werk. In de eerste gesprekken worden hun vaardigheden, ervaringen en ambities in kaart gebracht en wordt besproken wat de ondersteuning inhoudt.

Verwachtingsmanagement

Veel deelnemers geven aan dat de verwachtingen van de dienstverlening niet overeenkomen met de realiteit. De stelling 'Het was duidelijk voor mij wat voor ondersteuning ik zou krijgen én wat er van mij werd verwacht' scoorde opvallend laag. Van de 18 deelnemers - uit de eerste expertpool-bijeenkomst - gaven 8 mensen de laagste mogelijke score. De overige scores blijven steken rond een matig niveau, wat betekent dat mensen het niet geheel eens of oneens zijn met de stelling. Bij aanvang van de dienstverlening verwachten veel deelnemers:

- Praktische ondersteuning bij bureaucratische processen, zoals het openen van een bankrekening.
- Actieve aanreiking van netwerkmogelijkheden, bijvoorbeeld bedrijfsbezoeken.
- Dat de dienstverlening automatisch zou leiden tot een baan.
- Dat begeleiding zou resulteren in een baan die echt aansluit bij hun vaardigheden en ambities.

Deze laatste verwachting - een goed passende baan - komt deels voort uit de zorgvuldigheid waarmee tijdens de intake iemands talenten en wensen in kaart werden gebracht. Dit gaf deelnemers het idee dat het daadwerkelijk mogelijk is iets te vinden wat hierbij aansluit. In de

praktijk bleek echter dat veel voorgestelde functies óf ver onder het niveau van de deelnemer lagen, óf onhaalbaar waren vanwege harde taal- of diploma-eisen. Zoals de veelvoorkomende B1-taaleis, maar ook certificaten zoals de VCA.

Kansen

1. Zorg voor helder verwachtingsmanagement tijdens de intake.

Communiqueer niet alleen wat wél onder de dienstverlening valt, maar wees ook duidelijk over wat er níet kan worden gegarandeerd. Zoals een deelnemer opmerkt. *‘Ze hadden ons vanaf het begin moeten vertellen dat deelname aan het project geen baan garandeert.’*

2. Maak op basis van de geleerde lessen inzichtelijk wat realistische baanmogelijkheden zijn, en welke stappen nodig zijn om daar te komen.

Het onderscheid in type banen op basis van zelfontwikkelingskansen - zoals beschreven in hoofdstuk 2 / op bladzijde 10 en 11 - kan hiervoor een goed vertrekpunt zijn. Een helder beeld van de mogelijkheden maakt het mogelijk om samen met de deelnemer een concreet plan op te stellen. Leg vast waar de dienstverlening wél ondersteuning kan bieden, waar dat niet kan, en waar maatwerk mogelijk is op basis van wat er in de praktijk nodig blijkt te zijn.

3.2 Fase 2: Groepsbijeenkomsten en individuele begeleiding

Ter voorbereiding op (het zoeken van) werk biedt de dienstverlening contactmomenten in groepsverband - zoals workshops en cursussen - en individuele begeleiding door een (vaak vast) contactpersoon.

Informatievoorziening

Er is behoefte aan informatie die praktisch kan worden ingezet in de zoektocht naar werk. De volgende thema's zijn in het merendeel van de routes aan bod gekomen en worden door veel deelnemers als relevant ervaren: het maken van een cv, sollicitatietrainingen, je rechten als werknemer, de werkcultuur, de soorten werkcontracten en hoe je een bankrekening opent.

Tegelijkertijd missen veel deelnemers informatie over onderwerpen zoals: hoe je diplomawaardering aanvraagt, het gericht inzetten van LinkedIn bij het zoeken naar werk en toegang tot andere relevante netwerkmogelijkheden. Zo schrijft een deelnemer in de 'brief aan jezelf' opdracht dat hij graag eerder had willen weten dat het in zijn vakgebied gebruikelijk is om gewoon een bedrijf binnen te stappen en te vragen naar werk. Slechts een kleine minderheid geeft aan dat één of meer van deze onderwerpen aan bod kwamen in de dienstverlening.

De informatiebijeenkomsten worden vaak georganiseerd voor grote, diverse groepen. Deelnemers geven aan dat de inhoud daardoor vaak te generiek is. Door verschillen in voorkennis is de informatie voor sommigen overbodig. En anderen geven aan dat ze de informatie ook makkelijk zelf online kunnen opzoeken. Een enkeling geeft zelfs aan dat de bijeenkomsten als een verspilling van hun tijd voelde.

Voor deelnemers zonder voorkennis op de besproken thema's bieden de bijeenkomsten wél een waardevol startpunt. Maar zij missen verdere verdieping. De geboden informatie is vaak niet concreet genoeg om zelfstandig toe te passen. Veel deelnemers wenden zich daarom tot hun contactpersoon om uitleg of hulp te krijgen bij de vertaling naar hun eigen situatie. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een diplomawaardering of het openen van een bankrekening. In de praktijk blijkt echter dat contactpersonen vaak aangeven hier niet bij te kunnen ondersteunen en leggen zij de vraag terug bij de deelnemer. Zo blijft de behoefte aan gedetailleerde, gepersonaliseerde en praktisch inzetbare informatie vaak onbeantwoord binnen de dienstverlening.

Naast meer verdieping vragen deelnemers ook om meer vakspecifieke informatie: over de werkcultuur binnen hun vakgebied, relevante (koepel)organisaties of contacten en over aanvullende vereisten om in dat veld aan de slag te gaan. Dit gemis wordt door bijna alle deelnemers expliciet benoemd.

Tot slot geven meerdere deelnemers aan dat er behoefte is aan informatie in de eigen taal, voor mensen die het Engels of Nederlands (nog) niet goed beheersen.

Vaardigheden versterken

Zoals in de vorige alinea beschreven, zijn de groepsbijeenkomsten vooral gericht op informatieverstrekking. Daarmee krijgen deelnemers basiskennis en handvatten om hun zoektocht naar werk te starten, en vormen ze een eerste beeld van de Nederlandse arbeidsmarkt. Maar wat deelnemers missen - in aanvulling op meer theoretische informatiebijeenkomsten - zijn trainingen waarmee ze vaardigheden ontwikkelen die direct inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt.

Dit gaat enerzijds over vakgerichte cursussen. *'Ik moet meer vaardigheden leren, bijvoorbeeld schilderen of loodgieterswerk. We hebben meer praktische dingen nodig.'* Anderzijds is er behoefte aan taalonderwijs. Meestal Nederlands, omdat veel banen minimaal een Nederlands op B1-taalniveau vragen. Maar soms ook Engels. Hoe en wanneer iemand Nederlands (of Engels) wilt leren, verschilt per persoon. Dit is afhankelijk van de individuele leerstijl en wanneer het voor iemand logisch voelt om te investeren in het leren van een taal. In leerstijl zien we grofweg twee varianten: Een deel van de mensen leert het liefst 'on the job'. Terwijl anderen juist liever eerst taalonderwijs volgen voordat ze beginnen met werken. Bij taalonderwijs is het belangrijk dat de leerstof aansluit bij het vakgebied waarin iemand wil werken: *'Ik zou baat hebben bij een taalcursus - Engels of Nederland - gericht is op het werken in de technische sector. Algemene taalcursussen bereiden mij niet voor op de woorden die ik zal horen of gebruiken in mijn eigen vakgebied.'*

Een andere optie om vaardigheden te versterken is via werkervaringsplekken, zoals stages of vrijwilligerswerk. Zo benoemt een deelnemer *'Ze (professionals in de dienstverlening) kunnen voorstellen om vrijwilligerswerk te doen bij bedrijven die passen bij mijn opleiding. Op deze manier kan ik de werkcultuur leren kennen, vragen stellen en meer leren.'*

Sociaal-emotionele steun

In het dagelijkse leven ervaren de deelnemers al veel zorgen en stress - over de veiligheid van familieleden, ingrijpende herinneringen, een onzekere verblijfsstatus en een instabiele woonsituatie. De zoektocht naar werk vormt daarbovenop een extra bron van onzekerheid, die door sommigen als een zware belasting wordt ervaren – vooral wanneer zij al een lange tijd afwijzingen krijgen of helemaal geen reactie van werkgevers ontvangen.

'Ik kreeg een depressie doordat ik al lang op zoek was naar werk. Ik ging veel naar de dokter, het is fysiek en mentaal niet goed voor mij. Ik ben twee keer flauwgevallen. Want ik heb ook veel zorgen aan mijn hoofd over mijn gemeenschap in mijn land. Veel mensen zijn tegen hen.'

In deze situatie kan (de contactpersoon binnen) de dienstverlening een belangrijke bron van steun bieden. Hoewel de ondersteuning voor de meeste deelnemers niet heeft geleid tot de gewenste baan - een 'baan met enige zelfontwikkelingskansen' - benoemden enkele deelnemers zich gesterkt te voelen door aanmoediging en betrokkenheid. *'Het stelt me gerust te weten dat er mensen en systemen zijn die me door deze stappen heen proberen te leiden'*.

Tegelijkertijd zijn er ook negatieve ervaringen. Sommige deelnemers voelen zich niet serieus genomen, bijvoorbeeld wanneer contactpersonen vragen structureel terugleggen bij de deelnemer. En één deelnemer geeft zelfs aan genegeerd te worden door zijn contactpersoon. Ook horen we van een paar deelnemers dat ze druk voelen om een baan te accepteren waar ze zelf niet enthousiast over zijn. *'De mensen bij de gemeente en het bedrijf zelf legden druk op mij, over waarom ik de baan niet heb genomen. Ze wilden dat ik hersenloos werk ging doen in een fabriek, maar dat past niet bij mij.'*

Kansen

1. Bied alleen groepsinformatiebijeenkomsten aan over thema's die voor iedereen relevant zijn.

Communiceer vooraf duidelijk de inhoud, zodat deelnemers zelf kunnen inschatten of deelname voor hen zinvol is.

2. Investeer in individuele begeleiding.

Voorzie deelnemers van één-op-één ondersteuning, indien gewenst in eigen taal, door iemand die aan kan sluiten bij de achtergrond van de deelnemer. Gebruik deze momenten om informatie te vertalen naar de persoonlijke situatie en om praktische ondersteuning te bieden, waar nodig. Voor het aanbieden van deze ondersteuning is het belangrijk dat de begeleider zowel kennis heeft van de Nederlandse arbeidsmarkt als van de toegang daartoe voor nieuwkomers in de asielprocedure.

3. Steek de individuele ondersteuning in als een gezamenlijk leerproces.

Een leerproces waarin de geboden begeleiding niet strak ingekaderd is. Maar waarbij de ondersteuning flexibel wordt aangepast op basis van waar de werkzoekende persoon in de praktijk tegenaan loopt. En waarbij de werkzoekende nieuwkomer en de begeleider dit gezamenlijk en op een gelijkwaardige manier vormgeven.

4. Organiseer vakgerichte groepsbijeenkomsten.

Zo benoemt een deelnemer *'Breng alle monteurs samen en maak de training praktisch, op een manier die bij ons aansluit. En mensen die IT hebben gestudeerd krijgen weer informatie op een manier die bij hen aansluit'*. Wanneer deelnemers vergelijkbare ervaringen hebben, kan informatie hierop worden afgestemd. Bovendien biedt zo een groepssamenstelling ruimte om van elkaars ervaringen te leren. Iedereen streeft immers vergelijkbare doelen na.

5. Faciliteer toegang tot relevante netwerken.

Maak kennismaking met professionals uit het werkveld mogelijk, bijvoorbeeld door hen uit te nodigen tijdens vakgerichte sessies. *'Als ik in contact wordt gebracht met andere technici die hier wonen, kan me dat misschien helpen om meer te leren over wat er in de praktijk mogelijk is en wat voor vereisten er zijn om aan het werk te gaan. Ik heb geen theorie meer nodig, ik heb toegang en duidelijkheid nodig'*.

6. Bied toegang tot praktische cursussen.

Denk aan VCA, BHV, grafisch ontwerpen, rijbewijs, etc. Ook stageplekken en relevant vrijwilligerswerk zijn waardevolle leermogelijkheden.

7. Organiseer toegang tot passend taalonderwijs.

Faciliteer toegang tot taalondersteuning op de werkvloer, taallessen met aandacht voor vakspecifieke termen en toegang tot informeel taalaanbod (zoals taalmaatjes).

8. Zorg voor taalinclusieve informatievoorzieningen.

Bied informatie aan in meerdere talen of zorg voor vertaling tijdens bijeenkomsten. Check altijd bij deelnemers in welke taal zij zich comfortabel voelen.

9. Bouw structureel feedbackmomenten in.

Zorg dat de ondersteuning tussentijds kan worden bijgestuurd, afgestemd op veranderende omstandigheden en behoeften van de deelnemers.

3.3 Fase 3: Het sollicitatieproces

Tijdens het sollicitatieproces komen deelnemers in contact met werkgevers. Binnen veel routes worden deelnemers hierop voorbereid met sollicitatietrainingen, waarin onder andere het voeren van een sollicitatiegesprek wordt geoefend.

Eerst contactmoment met werkgevers

In de eerste expertpool-bijeenkomst geven de deelnemers aan in hoeverre ze het eens zijn met de stelling 'ik was goed voorbereid op het eerste contact met de werkgevers.' 10 van de 18 deelnemers waren het hier volledig mee eens. Vooral de sollicitatietrainingen droegen eraan bij dat zij zich goed voorbereid voelden.

Een veelgenoemd obstakel is echter de taal. De mensen die nog niet goed Nederlands of Engels spreken, komen lastig in contact met werkgevers. Zo deelde iemand over zijn ervaring op de banenmarkt: 'Ik was 100% voorbereid, maar we werden op de achtergrond geplaatst. En mensen die een beetje Nederlands konden spreken, konden wat van hun persoonlijkheid laten zien en hadden daarom meer succes.'

Ook in het sollicitatieproces vormt taal een belemmering. Meerdere deelnemers geven aan al vroeg te worden afgewezen, nog voordat ze hun vaardigheden in de praktijk konden laten zien. Vertaling kan helpen, maar heeft ook nadelen. Zo vertelt een deelnemer dat zijn contactpersoon meeking naar het sollicitatiegesprek om te vertalen. Dat leverde hem de baan op, maar beperkte zijn onderhandelingspositie. Hij kon niet goed bespreken wat hij wilde en eindigde met een nulurencontract.

Naast taalbarrières noemden deelnemers ook andere knelpunten, zoals het uitblijven van reacties op sollicitaties, leeftijdsdiscriminatie, en het worden voorgesteld aan werkgevers voor functies waarvoor zij niet de juiste ervaring of diploma's hadden: *'Mijn contactpersoon stuurde mij een baan met vereisten waar ik niet aan kon voldoen.'*

Tewerkstellingsvergunning (TWV)

Een terugkerend thema in gesprekken met werkgevers is de tewerkstellingsvergunning (TWV). Deze vergunning is verplicht voor werkgevers die iemand met een lopende asielaanvraag in dienst willen nemen. Een veelgehoorde ervaring gaat over het afschrikkende effect van deze aanvraag. Vooral werkgevers die hier niet bekend mee zijn, haakten vaak af. Ze zien op tegen het extra papierwerk en de lange wachttijd. Het kan in de praktijk 4 tot 8 weken duren totdat iemand daadwerkelijk kan starten. Veel werkgevers willen of kunnen hier niet op wachten. Zo krijgt een deelnemer te horen: *'Sorry dat ik het moet zeggen, maar het is sneller om een Oekraïens persoon aan te nemen.'*

Deelnemers gaven aan dat het lastig is om werkgevers te vinden die bereid zijn een TWV aan te vragen. Werkgevers die dat wél willen, maar onbekend zijn met het proces, zouden graag ondersteund worden door een formele instantie. Maar wanneer deelnemers deze vraag voorlegden aan hun contactpersoon, gaf deze vaak aan hier niet in te kunnen helpen. Eén persoon deelde dat zijn contactpersoon vanuit de dienstverlening hier wel een actieve rol in heeft gespeeld. Daardoor werkt hij nu bij die werkgever.

Werkgevers die een TWV aanvragen, doen dit vaak omdat ze al bekend zijn met de procedure, of vanuit solidariteit. Twee deelnemers vertelden dat hun werkgever uit hetzelfde land kwam en dus wist hoe moeilijk het kan zijn om nieuw te zijn in Nederland. Hoewel deze werkgevers nog geen ervaring hadden met het aanvragen van een TWV, deden ze het toch. Een van hen zei: *'De aanvraag was niet zo makkelijk als het lijkt – het is veel papierwerk.'*

Kansen

1. Organiseer toegang tot passend taalonderwijs. (dezelfde kans als eerder benoemd)
Faciliteer toegang tot taalondersteuning op de werkvloer, taallessen met aandacht voor vakspecifieke termen en toegang tot informeel taalaanbod (zoals taalmaatjes).

2. Stimuleer werkgevers om praktijkgericht solliciteren mogelijk te maken.
Dit betekent dat mensen al vroeg in het sollicitatieproces hun vaardigheden op de werkvloer kunnen laten zien. Zodat werk ook beter toegankelijk wordt voor mensen die door een taalbarrière (nog) niet goed hun vaardigheden mondeling kunnen toelichten.

3. Bied TWV-ondersteuning* aan voor werkgevers.

Maak het informeren en ondersteunen van werkgevers over de TWV-aanvraag vast onderdeel van de dienstverlening. En experimenteer hoe dit zo goed en efficiënt mogelijk kan worden ingericht.

4. Experimenteer met beleidsruimte om het TWV-obstakel op te lossen:

Verken, samen met het UWV en andere relevante partijen, de mogelijkheid voor een pilot waarin een aantal werkgevers een x aantal nieuwkomers met een lopende asielaanvraag kunnen aannemen, zonder dat daar een TWV voor nodig is

*Systeemobstakel uitgelicht - TWV

Proactieve ondersteuning en professionele ondersteuning voor werkgevers in het aanvraagproces kan het negatieve effect deels ondervangen. Maar een vrijstelling van de TWV-verplichting voor deze groep zou de meest directe impact hebben. De praktijk laat zien dat het wegnemen van de TWV-verplichting leidt tot een hogere arbeidsparticipatie: Nieuwkomers uit Oekraïne – waarvoor geen TWV-verplichting nodig is – vinden sneller werk.

3.4 Fase 4: Het baanaanbod

Als het sollicitatieproces goed is verlopen, krijgen mensen een baan aangeboden. Het begrijpen van het contract en hier eventueel over onderhandelen is in deze fase belangrijk. Evenals informatie over regelingen voor werknemers. Zoals het betalen van belastingen en een het afdragen van een gedeelte van het inkomen aan COA (REBA-regeling)

Kennis over rechten en verantwoordelijkheden

De deelnemers met een baan geven aan het contract niet (volledig) te begrijpen. Maar hebben het wel getekend. De aangeboden cursussen over contracten en werknemersrechten bleken te algemeen om het eigen contract goed te kunnen doorgronden. Onderhandelen over contractvoorwaarden komt daardoor nauwelijks voor. Ook het belastingsysteem blijkt voor veel deelnemers onduidelijk bij aanvang van het werk.

Regeling Eigen Bijdrage Asielzoeker (REBA)

De Regeling Eigen Bijdrage Asielzoekers (REBA) stelt dat mensen die verblijven in een COA-opvang een deel van hun inkomen aan COA moeten afstaan zodra ze gaan werken. Hoeveel

dit precies is, blijft vaak lang onduidelijk. Deelnemers geven aan dat zij hierover al vóór het zoeken naar werk vragen stellen. Maar dat ze deze informatie pas ontvangen nadat ze een contract hebben getekend. Dan worden ze door het COA uitgenodigd voor een gesprek over de REBA.

De informatie over de REBA is belangrijk om een weloverwogen keuze te kunnen maken over: of mensen op zoek gaan naar betaald werk. En zo ja, wat voor werk. Omdat COA deze informatie niet vroegtijdig verstrekt, baseren veel mensen hun beslissing op wat zij horen in hun informele netwerk. Een deelnemer vertelt: *'Ik hoorde dat je 70 procent van je inkomen moet geven. Toen ik dat hoorde, veranderde mijn idee.'* Waar hij zich eerst richtte op een 'baan met enige zelfontwikkelingskansen' - in de hoop op relatief snel inkomen - besloot hij zich na deze informatie volledig te richten op een 'baan met sterke zelfontwikkelingskansen'. Op basis van wat hij uit zijn netwerk meekreeg over de REBA, was het voor hem niet meer de moeite waard om een baan aan te nemen die slechts ten dele aansluit bij zijn interesses.

Zoals eerder benoemd, is het verkrijgen van inkomen voor het merendeel van de deelnemers niet de grootste motivatie om via de dienstverlening werk te zoeken. De meeste mensen hechten meer waarde aan andere aspecten die het hebben van werk met zich meebrengt. De opvatting dat je bij REBA veel betaalt voor wat je krijgt, is echter wel breed gedeeld. *'Het is duur voor wat je ervoor terugkrijgt, zo veel mensen in één kamer. Ik slaap met vijf anderen op een kamer, er is helemaal geen privacy. En 's nachts moet je twee trappen aflopen om bij een wc te komen'.*

Kansen

1. Bied in de individuele begeleiding ruimte om contracten te bespreken.

Geef uitleg over de inhoud en licht toe hoe en over welke delen onderhandeld kan worden.

2. Werk samen met COA aan tijdige, heldere en transparante informatie over de REBA.

Laat met concrete rekenvoorbeelden zien welk deel van het inkomen wordt ingehouden bij verschillende soorten banen of contracten.

3.5 Fase 5: Starten met werken

Wanneer mensen aan het werk zijn, stopt de ondersteuning. Veel deelnemers geven echter aan behoefte te hebben aan mogelijkheid tot nazorg. Zodat zij, indien nodig, ondersteuning of informatie kunnen vragen wanneer het contact met de werkgever stroef loopt.

Behoeft flexibiliteit in verband met verplichte afspraken

Tijdens de expertpool benoemen deelnemers knelpunten die ze ervaren tijdens het werken. Eén daarvan is het combineren van werk met verplichte afspraken bij instanties zoals COA, IND of VWN. Een deelnemer vertelt dat haar werkgever vooraf aangaf flexibel te zijn in werktijden. Maar in de praktijk liet haar leidinggevende duidelijk blijken niet blij te zijn toen ze aangaf niet op de ingeroosterde tijd te kunnen werken, in verband met een afspraak met het COA. Het plannen van deze afspraken heeft ze echter niet zelf in de hand. En het niet verschijnen op de afspraak kan consequenties hebben voor haar verblijfsaanvraag of woonsituatie.

Discriminatie op de werkvloer

Een ander voorbeeld van een vervelende situatie op de werkvloer gaat over discriminatie. Meerdere deelnemers hebben dit meegemaakt. Zo deelde iemand dat een collega hem vroeg waarom hij niet teruggaat naar zijn eigen land. In zulke situaties is het belangrijk dat iemand ergens terecht kan voor sociaal-emotionele ondersteuning, zeker als de situatie niet bij de werkgever bespreekbaar is. Zorgen over discriminatie in het werkveld speelt bij meerdere mensen *'Ik ben bang voor de invloed van rechtse partijen en de toename aan racisme, dat ik word beoordeeld op hoe ik eruit zie. Ik wil me thuis voelen in dit land, maar de overheid wil dat niet.'*

Kans

1. Maak nazorg onderdeel van de dienstverlening.

Waarbij de contactpersoon nog een paar keer met iemand incheckt, indien daar behoefte aan is.

4. De impact van werk

Als mensen werken, veranderen er ook dingen binnen andere levensgebieden. In dit hoofdstuk zetten we uiteen wat de impact is van werk. Dat doen we aan de hand van het 14-indicatorenmodel. Per indicator benoemen we wat er in de levens van de deelnemers is veranderd sinds ze werken.

4.1 Impact per indicator

Het 14-indicatorenmodel laat zien wat er volgens nieuwkomers zelf nodig is om je thuis te voelen. Het model bestaat uit 14 leefgebieden die van belang zijn als het gaat om het opbouwen van een leven in een nieuwe context. Een overzicht van de indicatoren is terug te vinden in Bijlage 1.

Werk & Inkomen

Ervaringen rondom dit thema zijn al uitgebreid aan bod gekomen. Daarom benoemen we slechts één inzicht, iets wat nog niet eerder naar voren is gekomen: opvallend vaak deelden deelnemers zich meer onderdeel te voelen van de samenleving doordat ze belastingen betalen. Ze leveren een zichtbaar materiële bijdrage.

Zorg & Welzijn

Alle deelnemers die werken geven aan dat werk een positief effect heeft op hun mentale welzijn. Zoals gehoopt, leidt het af van de stress en onzekerheid en is het fijn een reden te hebben om de opvang te verlaten. Voor iedereen draagt werk bij aan het algehele welzijn, meer levenslust en groter zelfvertrouwen, wat weer motiveert om stappen te zetten in het opbouwen van een leven in Nederland.

In de 'brief aan jezelf' - opdracht beschrijft een deelnemer hoe werk de zware omstandigheden kan verzachten. *'Mensen zoals wij hebben werk nodig om het leven makkelijker te maken en om het trauma te vergeten waar we doorheen zijn gegaan. Alleen zijn, zonder familie, zonder dierbaren om ons heen en zonder de middelen om aan onze behoeften te voldoen - dat is moeilijk. Werk is als therapie, om ons te helpen uit een coma te komen.'* Hij noemt zijn eigen situatie als voorbeeld *'Ik nam veel medicatie en volgde een intensief therapie programma, maar dat is allemaal veel minder geworden sinds ik werk.'*

De meeste deelnemers ervaren door werk ook een sterker gevoel van 'erbij horen'. *'Het hebben van die sociale contacten (in en rondom werk) maakt een groot verschil. Het geeft me een gevoel erbij te horen en een gevoel van veiligheid. Ik voel me niet langer alleen. Dat maakt het alledaagse leven minder stressvol en makkelijker te managen.'* Voor deelnemers die discriminatie op de werkvloer hebben

ervaren, is het gevoel van 'erbij horen' echter dubbel. Enerzijds voelen ze dat ze meedoen in de samenleving. Anderzijds ervaren ze dat dit niet door iedereen wordt geaccepteerd. De positieve ervaringen die ze hoopten te vinden buiten de opvang, krijgen hierdoor een zwart randje.

Naast de mentale effecten heeft werk ook invloed op de lichamelijke gezondheid. Of die invloed positief of negatief is, hangt sterk af van het soort werk. Zwaar fysiek werk kan leiden tot klachten, terwijl anderen juist merken dat hun verbeterde mentale welzijn ook hun lichamelijke gezondheid versterkt.

Vrije tijd

De mensen die tevreden zijn met hun baan ervaren meer structuur in het leven. Dat helpt om meer bewuste keuzes te maken over de invulling van de vrije tijd. *'Een baan hielp mij mijn leven beter te organiseren en om dingen waar ik van hou te doen in mijn vrije tijd, zoals sporten.'* Met werk, ontstaat het verschil tussen 'werktijd' en 'vrije tijd'. *'Weekenden beginnen te voelen als echte pauzes en niet net als iedere andere dag.'* Bovendien worden meer vrijetijdsactiviteiten toegankelijk nu mensen zelf inkomen verdienen. *'Nu ik een inkomen heb, kan ik deelnemen aan meer activiteiten met Nederlandse mensen.'*

Sommige deelnemers ervaren echter helemaal geen vrije tijd. En benoemen dat dat komt omdat ze ontevreden zijn over hun huidige baan en hun vrije uren besteden aan het zoeken naar ander werk.

Onderwijs

Zoals gedeeld bij de indicator Zorg & Welzijn ervaart iedereen die werkt meer motivatie om stappen te nemen in het opbouwen van een leven in Nederland. Voor sommigen betekent dit het volgen van een opleiding.

Huisvesting

Veel deelnemers ervaren extra uitdagingen in hun woonsituatie nu ze aan het werk zijn. De opvanglocaties zijn niet ingericht voor werkende mensen. Mensen slapen vaak met z'n zessen op één kamer. De deelnemers uit de expertpool benoemen dat het gebrek aan privacy het lastig maakt op te laden na werk. Bovendien kunnen verschillen in slaapritmes spanningen met zich meebrengen. Bijvoorbeeld wanneer iemand uitgerust wil zijn voor werk, maar wakker wordt gehouden door kamergenoten.

Een ander effect van werk is dat voor sommige deelnemers de wens om een eigen huis te hebben nu tastbaarder wordt, doordat ze een stabiel inkomen hebben. Op het moment van de expertpool was dit echter nog 'toekomstmuziek', niemand was actief op zoek naar een eigen huis.

Banden (met mensen met een gedeelde identiteit)⁹

De meeste deelnemers geven aan dat de banden met mensen met een gedeelde identiteit onveranderd zijn gebleven sinds ze werken.

Bruggen (met mensen met een andere identiteit)¹⁰

Door werk ontmoeten deelnemers veel mensen met een andere achtergrond. In hoeverre de deelnemers betekenisvolle contacten opdoen op de werkvloer hangt af van de aard van het werk. Sommigen ervaren de werkvloer als een plek waar collega's naar elkaar omkijken en interesse in elkaar tonen. Terwijl anderen de werkcontacten juist als oppervlakkig ervaren. Een deelnemer merkt dat vrijwilligerswerk hem diepere contacten opleverde dan zijn huidige baan. En een andere deelnemer vertelt dat de werkdruk weinig ruimte laat voor collegiaal contact. Deze deelnemer geeft aan behoefte te hebben aan meer betekenisvolle contacten met Nederlandse mensen. Maar na werktijd ontbreekt de energie om hier actief naar te zoeken. Naast positief of neutraal contact met collega's, zijn er ook ervaringen met discriminatie op de werkvloer. Enkele deelnemers geven aan dit te hebben meegemaakt.

Naast contacten op de werkvloer, ontmoeten de deelnemers - sinds ze werken - ook meer mensen buiten de werkplek. Eén van de benoemde redenen is dat werk bijdraagt aan iemands zelfvertrouwen. Waardoor de deelnemers sneller op anderen durven af te stappen. Bovendien biedt het hebben van werk aanknopingspunten tot gesprek. De toename aan sociale contacten, draagt bij aan het gevoel onderdeel te zijn van de samenleving. *'Door mijn werk heb ik veel mensen ontmoet. Niet alleen collega's maar ook andere mensen. Doordat ik zo veel mensen ken, is het makkelijker mezelf onderdeel te voelen van de gemeenschap. Ik blijf niet alleen meer in mijn eigen cirkel. Ik voel me comfortabeler om met andere mensen te praten.'* Een andere deelnemer benoemt *'Als ik nu met mensen spreek, voel ik me trotser. En ik zie waardering in hun ogen.'*

Connecties (met instituties en organisaties)¹¹

Hoe het hebben van werk impact heeft op de connecties met instituties en organisaties is niet duidelijk naar voren gekomen. De deelnemers vertellen vooral op wat voor manier ze in de zoektocht naar werk bekend zijn geraakt met organisaties en instanties. Dit waren zowel positieve als negatieve ervaringen. De grootste bron van negatieve ervaringen waren on vervulde verwachtingen. Deelnemers met een negatieve ervaring benoemen dat ze in de toekomst niet weer contact zullen opnemen met de desbetreffende organisatie/instantie.

⁹ Constructieve relaties met mensen die dezelfde waarden en verwachtingen delen zijn cruciaal voor mentaal welzijn. Deze relaties heeft men over het algemeen binnen families en met mensen met een vergelijkbare culturele achtergrond.

¹⁰ Relaties met mensen met een andere achtergrond (taal, etniciteit, religie, geaardheid), is essentieel voor wederzijdse interactie. Bruggen tussen gemeenschappen ondersteunen sociale cohesie, bevorderen cultureel begrip en vergroten onderwijs- en werkkansen.

¹¹ Connecties met lokale overheden, politieke of maatschappelijke organisaties. Deze relaties bestaan wanneer iemand zowel gebruik kan maken van dienstverlening als ook kan meebepalen of bijdragen aan de dienstverlening.

Rechten en verantwoordelijkheden

De kennis over werknemersrechten is voor veel mensen niet veel toegenomen sinds ze werken. De cursussen binnen het project bood voor veel deelnemers de benodigde basiskennis om aan de slag te gaan. Maar het merendeel van de deelnemers geeft aan behoefte te hebben aan diepgaande kennis over de soorten contracten, je rechten als werknemer (onder andere de pensioenregeling) en het belastingstelsel. De kennis over de REBA-regeling (uitleg zie blz. 21) is wel toegenomen sinds mensen werken. Want deze informatie wordt gedeeld op het moment dat mensen een werkcontract hebben.

Rechten en verantwoordelijkheden gaan ook over iemands verblijfsstatus. Zoals bij de indicator Zorg & Welzijn blijkt, verzacht het werk vaak de zorgen en stress die gepaard gaan met de onzekerheid over de verblijfsstatus.

Cultuur

Op de werkvloer raken mensen bekend met de Nederlandse werkcultuur. En – door de contacten die ze via werk opdoen – maken ze kennis met bredere aspecten van de Nederlandse samenleving.

Daarnaast zorgen inclusieve praktijken op de werkvloer ervoor dat deelnemers ook ruimte voelen voor hun eigen culturele achtergrond. Voorbeelden hiervan zijn het aanbieden van een gebedsruimte en mogelijkheden voor collegiaal contact - waarin ruimte is voor nieuwsgierige gesprekken. Deelnemers die discriminatie hebben ervaren, voelen daarentegen juist weinig ruimte voor hun eigen culturele achtergrond.

Digitale vaardigheden

Slechts één deelnemer geeft aan via zijn werk kennis te hebben gemaakt met software die hij eerder niet kende. En dat hij zich hierdoor gesterkt voelt in zijn digitale vaardigheden. De rest van de deelnemers ervaren dat niet. Dat komt vooral doordat hun huidige functies geen complexe digitale taken bevatten.

Veiligheid

De impact van het werken op het gevoel van veiligheid wordt verschillend ervaren. Een groep mensen geeft aan dat ze zich veilig voelen vanaf het moment dat ze in Nederland aankwamen en dat dit niet is veranderd nu ze werken. Iemand anders reflecteert op hoe hij zich veiliger voelt nu hij een groter sociaal netwerk heeft. *‘Ik weet nu naar wie ik kan gaan voor hulp, of het nu voor iets praktisch is of gewoon om te praten.’* Daarnaast hebben sommige mensen het idee dat werk hun kans vergroot op een verblijfsstatus en voelen zich veiliger door deze gedachte.

Taal

Alle deelnemers geven aan vooruit te gaan in het leren van de Nederlandse (of Engelse) taal, doordat ze hier in op werk mee in aanraking komen. Maar de mate waarin zij hun taalvaardigheden kunnen ontwikkelen, hangt sterk af van de hoeveelheid taalcontact op werk. Een deelnemer die werkt in de bediening vertelt dat zijn Engels enorm vooruit is gegaan. *‘Elke dag hoor ik nieuwe*

woorden en uitdrukkingen en kan oefenen met spreken. Dat heeft mijn zelfvertrouwen echt een boost gegeven. Het voelt goed om verstaan te worden en om andere te verstaan.’ Als volgende stap zou hij graag zijn Nederlands verder willen ontwikkelen.

Deze ervaring van de deelnemer in de bediening staat in contact met de ervaring van iemand in de schoonmaak. De deelnemer die werkt in de schoonmaak zou graag meer Nederlands willen leren, maar het werk biedt weinig mogelijkheden tot taalcontact. Bovendien spreken veel collega's geen - of in beperkte mate - Nederlands. Zij komen uit Polen, Oekraïne of een land waar Arabisch wordt gesproken. Doordat het een fulltime baan is die fysiek uitputtend is, mist ze de energie om na werk nog taalles te volgen. Kortom, ze zou graag meer Nederlands leren, maar ervaart haar werk als een obstakel hiervoor.

Stabiliteit

Bijna iedereen in de expertpool ervaart meer stabiliteit en rust door het hebben van werk. Het werkritme brengt focus en structuur. En met meer geld kunnen zij beter voorzien in hun behoeftes. Dit draagt bij aan het gevoel meer grip te hebben op het eigen leven - in een context belangrijke aspecten in het leven (zoals verblijfsstatus, woonsituatie en veiligheid van dierbaren) instabiel en onzeker zijn. Het hebben van werk is een baken van stabiliteit in een instabiele context. En het maakt de instabiliteit van de context draagbaarder. *‘Werk geeft mij rust in mijn hoofd en draagt eraan bij dat het voelt alsof ik echt een leven hier aan het bouwen ben.’*

Deze ervaring is breed gedeeld, maar niet door iedereen. Iemand deelt dat hij zich pas stabiel zal voelen als hij een verblijfsstatus heeft. Het wel of niet hebben van werk verandert daar niks aan. *‘Zonder verblijfsvergunning voel ik me onzeker, zelfs als ik werk.’*

4.2 Kerninzichten impact

De bovenstaande analyse, vatten we samen in 5 kerninzichten over de impact van werk

- 1. Het hebben van werk heeft een duidelijke positieve impact op de mentale gesteldheid van de deelnemers.**

Het biedt een reden om weg te zijn uit de opvang én leidt af van de dagelijkse zorgen en stress. Bovendien is het een baken van stabiliteit in een instabiele context. Het maakt de instabiliteit van de context draagbaarder. Hoe fijner de werkomstandigheden, hoe positiever het effect op iemands welzijn. Daarentegen kan juist het zoeken naar werk extra onzekerheid veroorzaken.

2. **Doordat de deelnemers werken, voelen ze zich op verschillende manieren meer onderdeel van de samenleving.**

Ze spenderen meer tijd buiten de opvang; zetten zich zichtbaar in voor de samenleving; leren meer mensen kennen; maken kennis met het reilen en zeilen op de werkvloer en in de samenleving in het algemeen; en ze betalen mee met belastingen. Het voelt voor veel deelnemers als een échte start in Nederland.

3. **Werk biedt een structuur en een gevoel van houvast en grip.***

Dit motiveert de meeste deelnemers om meer bezig te zijn met vervolgstappen in Nederland: het (beter) leren van de Nederlandse taal, professionele vaardigheden versterken en sommige mensen denken ook na over het volgen van een opleiding.

** Voor sommige mensen is het gevoel van grip mede gebaseerd op onrealistische verwachtingen: dat werk de kans op een verblijfsstatus vergroot.*

4. **Werk biedt uiteraard inkomen, maar dit is voor de deelnemers eerder een middel dan een doel.**

- 1) Ze kunnen zichzelf voorzien in hun behoeftes en voelen hiermee meer autonomie.
- 2) Het biedt meer financiële ruimte om leuke dingen te doen in de vrije tijd.
- 3) Door mee te betalen in het belastingsysteem voelen ze zich meer onderdeel van de samenleving.

5. **Hoe beter werk aansluit bij iemands behoeftes, hoe positiever de impact op andere levensgebieden.**

Over het algemeen ervaren de deelnemers het hebben van een baan als positief. Zelfs als de baan slecht aansluit bij iemands behoeftes. Maar de positieve impact bij zo een baan is minder. En dit werk komt met extra uitdagingen. Zoals lichamelijke klachten bij fysiek zwaar werk. En bij uitputtend werk zonder ontwikkelingskansen ervaren velen een gebrek aan energie om na werk bezig te zijn met (de gemiste) zelfontwikkeling.

5. Conclusie en aanbevelingen

De onderzoeksresultaten tezamen vormen een basis om de begeleiding naar werk voor mensen in de asielopvang door te ontwikkelen. In dit finale hoofdstuk bundelen we de belangrijkste inzichten en formuleren we concrete aanbevelingen. De aanbevelingen gaan over hoe de dienstverlening kan worden doorontwikkeld, op basis van de ervaringen van de deelnemers zelf.

Positieve impact

15 van de 20 deelnemers hebben via de dienstverlening een baan gevonden. De impact van dit werk ervaren zij over het algemeen als erg positief. De omstandigheden waarin de deelnemers leven zijn onzeker en stressvol. Ze wachten op een beslissing op hun asielaanvraag, ze maken zich zorgen over dierbaren in het buitenland en ze hebben vaak veel moeilijke situaties meegemaakt die lastig te verwerken zijn. In een tijd waar veel instabiel en onzeker is, voelt een baan als baken van stabiliteit. Het werk is een welkome afleiding van de dagelijkse stress en zorgen. Het weg zijn uit de opvang voelt voor velen als een verademing.

Bovendien biedt het hebben van werk een structuur en inkomen en draagt daarmee bij aan een gevoel van grip en autonomie. En wanneer een baan kansen biedt tot zelfontwikkeling en het opdoen van nieuwe contacten, leidt dit voor velen ook tot verhoogde motivatie om na te denken over vervolgstappen in Nederland. Het bezig zijn, het betalen van belastingen en het in contact zijn met mensen buiten de opvang dragen eraan bij dat mensen zich meer onderdeel voelen van de samenleving.

De mate van positieve impact verschilt echter van persoon tot persoon. Hoe beter de baan aansluit bij iemands behoeftes, hoe groter de positieve impact van het hebben van een baan. Bij deelnemers die aangeven dat de baan slecht aansluit op hun behoeftes zien we dat de positieve impact beperkt blijft. En dat werk - dat slecht aansluit bij de behoeftes - extra uitdagingen met zich mee kan brengen. Bijvoorbeeld, wanneer werk niet voldoende ontwikkelkansen biedt, moet zelfontwikkeling buiten het werk gezocht worden. Maar banen die weinig ontwikkelkansen bieden, zijn vaak energierovend. Daardoor blijft er buiten werktijd weinig energie over om bijvoorbeeld (taal)cursussen te volgen.

Het belang van doorontwikkeling

De positieve impact voor de deelnemers van het project 'Nieuwkomers naar werk' onderstreept het belang om begeleiding naar werk aan te blijven bieden aan mensen in de asielopvang. En deze impact zal alleen maar groter worden, naarmate de dienstverlening steeds meer doorontwikkeld

wordt. Deze eerste kwalitatieve evaluatie van de dienstverlening, biedt concrete aanknopingspunten om de dienstverlening op door te ontwikkelen.

Een belangrijke bevinding is dat de ondersteuning voldoende is om een baan te vinden. Maar dat deze baan zelden goed aansluit bij de behoeftes van de deelnemers. Van de 20 deelnemers hebben 15 mensen een baan gevonden. En 6 van deze banen passen goed bij de behoeftes van de deelnemer¹². Het onderzoek biedt inzicht in wat goed en wat niet goed werkt in het vinden van een baan die goed aansluit bij iemands behoeftes. Hieronder zetten we de belangrijkste inzichten uit het onderzoek beknopt uiteen. Gevolgd door concrete aanbevelingen voor doorontwikkeling.

Toegankelijke arbeidsmarkt

De dienstverlening is primair gericht op nieuwkomers, terwijl de toegankelijkheid van de arbeidsmarkt een groot obstakel blijkt. Een belangrijke belemmering is de tewerkstellingsvergunning (TWV). Werkgevers die iemand willen aannemen met een lopende asielaanvraag, moeten hiervoor een aanvraag indienen bij het UWV. De onbekendheid met dit proces en de lange wachttijd werken afschrikkend. Daarnaast sluit de manier waarop sollicitatieprocedures zijn ingericht vaak slecht aan bij de situatie van nieuwkomers. Zij worden regelmatig al in een vroeg stadium afgewezen, nog vóór ze hun vaardigheden in de praktijk kunnen tonen. Het verkrijgen van werk hangt sterk af van hoe goed iemand zichzelf mondeling kan presenteren – een uitdaging voor wie de Nederlandse of Engelse taal nog niet voldoende beheerst.

Aanbevelingen:

- Maak **proactieve ondersteuning voor werkgevers bij de TWV-aanvraag** vast onderdeel van de dienstverlening. De keren dat dit gebeurde, leidde dit daadwerkelijk tot een aanstelling. In gesprekken met nieuwkomers geven werkgevers zelf expliciet aan behoefte te hebben aan ondersteuning. En dat ze deze ondersteuning graag zouden ontvangen vanuit een formele partij. Hoewel deze vorm van ondersteuning het systeemobstakel (de TWV) niet wegneemt, kan het een deel van de negatieve effecten van deze beleidsmaatregel ondervangen. En daarmee de toegankelijkheid tot de arbeidsmarkt verbeteren.
- Onderzoek daarnaast hoe de dienstverlening ook gericht kan zijn op werkgevers stimuleren om **sollicitatieprocedures meer praktijkgericht in te richten**, zodat kandidaten hun vaardigheden eerder kunnen laten zien.

¹² 6 deelnemers met verschillende zelfontwikkelingsbehoeftes hebben een baan gevonden die bij hun behoeftes past. Hiervan zijn 2 banen met 'beperkte zelfontwikkelingskansen' en 4 banen met 'enige ontwikkelingskansen'.

Aanvullend aanbod

De cursussen zijn vaak gericht op basis sollicitatievaardigheden. Terwijl er ook behoefte is aan taal- en vakspecifieke cursussen. Nieuwkomers brengen vaak al veel ervaringen en kennis met zich mee. Maar kunnen deze in veel gevallen niet inzetten omdat ze niet voldoen aan harde toelatingseisen die specifiek zijn voor de Nederlandse context: Nederlandse taalvaardigheid (vaak minimaal op B1), vakspecifieke cursussen of certificaten (zoals BHV en VCA), een rijbewijs of een diploma dat geldig is in de Nederlandse context.

Aanbevelingen:

- Maak op basis van praktijkkennis **inzichtelijk wat realistische baanmogelijkheden zijn, en welke stappen nodig zijn om daar te komen**. Het onderscheid in type banen op basis van zelfontwikkelingskansen kan hiervoor een goed vertrekpunt zijn.
 1. Een 'baan met minimale zelfontwikkelingskansen'. Waar iemand snel aan de slag kan.
 2. Een 'baan met beperkte zelfontwikkelingskansen'. Een baan die enigszins aansluit bij interesses en vaardigheden, maar zonder een al te lang voortraject kan worden behaald.
 3. Een 'baan met sterke zelfontwikkelingskansen'. Een baan in het gewenste/eigen vakgebied waarvoor een langer voortraject gevolgd moet wordenOntwikkel deze categorieën door, verhelder wat voor soort banen binnen welke categorieën vallen. En verhelder het onderscheid tussen een 'lang' en 'minder lang' voortraject, samen met nieuwkomers.
- Neem **toegang tot aanvullende (taal)cursussen** op als onderdeel in de dienstverlening. Zodat aanvullende (taal)cursussen, diplomawaardering en relevante werkervaringsplekken kunnen worden ingezet als stappen naar werk in het gewenste vakgebied. Organiseer toegang door samen te werken met partijen als taalscholen, taalmaatjes-programma's, de Meedoenbalie en onderwijsinstellingen.
- Zet de intake in als moment waarop de professional samen met de nieuwkomer een **helder stappenplan** (inclusief het aanvullend aanbod en voortraject) vormgeven, gegrond in heldere verwachtingen.

Gepersonaliseerde toepasbare informatie/kennis

De geboden informatievoorziening wordt vaak als beperkt ervaren. Basiskennis over de werkcultuur en werknemersrechten zijn vaak goed georganiseerd. Maar behoeftes aan vakspecifieke informatie en praktische ondersteuning bij het inzetten van de meer algemene kennis blijven vaak onbeantwoord.

Aanbevelingen:

- Maak **vakspecifieke groepsbijeenkomsten** onderdeel van de dienstverlening. Breng bijvoorbeeld mensen met een IT-achtergrond bij elkaar in een praktijkgerichte informatiebijeenkomst. En betrek ook professionals uit het veld bij het vormgeven hiervan.
- Richt daarnaast de individuele begeleiding zo in dat er **ruimte is voor ondersteuning bij het inzetten van kennis**. Denk hierbij aan ondersteuning bij 'papierwerk' zoals het aanvragen van een bankrekening of het interpreteren van het aangeboden arbeidscontract. Hiervoor is het van belang dat de begeleider kennis heeft van de Nederlandse arbeidsmarkt én van de manieren waarop nieuwkomers met een lopende asielaanvraag hier toegang tot hebben.
- Een algemeen aandachtspunt bij informatievoorziening is het aanbieden van de **informatie in een taal die iemand goed begrijpt**.

De juiste expertise

Om de bovenstaande aanbevelingen goed uit te kunnen voeren, is binnen de dienstverlening zowel expertise op werk nodig als ervaring met de doelgroep nieuwkomers in de asielopvang. Deze constatering sluit ook aan bij iets wat ons opviel in het onderzoek: de vier mensen die via de dienstverlening een 'baan met enige ontwikkelingskansen' hebben gevonden, en de persoon die bijna aan de slag is bij een 'baan met sterke ontwikkelingskansen', volgden (al was het tijdelijk) een route waarbij een externe partij betrokken was die expertise heeft op werk én op kansen voor nieuwkomers.

Tot slot

De opbrengsten uit dit onderzoek komen direct voort uit de ervaringen van een groep nieuwkomers - met een lopende asielaanvraag - uit Den Haag. Zij hebben allen deelgenomen aan de dienstverlening 'Nieuwkomers naar werk'. In twee expertpool-bijeenkomsten en de 'brief aan jezelf' - opdracht reflecteren ze op de dienstverlening, deelden ze de impact van het wel of niet hebben van werk én deelden concrete kansen voor doorontwikkeling. Deze input hebben we in deze rapportage gebundeld en gestructureerd. Zo kunnen de ervaringen, behoeftes en adviezen van nieuwkomers zelf grondstof worden voor data-gedreven beleid.

Hoewel de rapportage ook systeemobstakels benoemt waar de gemeente niet direct invloed op heeft, laten de deelnemers zien dat er ook winst te behalen valt zolang deze grotere obstakels blijven bestaan.

Bijlage 1: Methodiek

Om de ervaringen van nieuwkomers zelf goed in beeld te krijgen, hebben we gebruikgemaakt van onze expertpool methodiek. Dit is een kwalitatieve en participatieve methode waarin we gebruik maken van verschil-sensitieve werkvormen. Zodat mensen met ervaring in een bepaald thema (de experts) op een narratieve, inhoudelijke en veilige manier hun ervaringen kunnen delen.

Opzet en uitvoering

In totaal namen 20 mensen deel aan de expertpool. Negen deelnemers zijn direct aangedragen door de gemeente. En elf deelnemers zijn in samenwerkingsverband tussen OpenEmbassy en de gemeente gecontacteerd. In twee expertpool bijeenkomsten deelden de experts: hun ervaringen met de dienstverlening en hoe zij het wel of niet hebben van werk ervaren. De groepsbijeenkomsten vonden in juni en juli 2025 plaats in een wijkcentrum in Den Haag. Bij de eerste bijeenkomst waren 18 mensen aanwezig. En bij de tweede bijeenkomst waren er 15 mensen aanwezig, waaronder 2 nieuwe mensen. Met deze twee personen hebben we voorafgaand aan de sessie een korte onboarding gehouden.

In de sessie is er gewerkt met drie talen: Arabisch, Engels en Frans. De plenaire gedeelten van de bijeenkomsten vonden plaats in het Engels en Arabisch. Voorafgaand aan de bijeenkomst hebben we gevraagd in welke taal mensen zich comfortabel voelen deel te nemen. Op basis hiervan hebben we mensen opgedeeld in subgroepen, die geleid werden door een co-host of cultural mediator. In deze subgroepen vonden de gesprekken plaats en deelden mensen hun ervaringen. Toen bleek dat één persoon toch niet goed kon meekomen in het Engels. We hebben op zijn verzoek in de tweede sessie een cultural mediator ingezet die voor hem naar het Frans kon vertalen.

Als extra onderzoeksinstrument, vroegen we de deelnemers na de eerste bijeenkomst een 'brief aan jezelf' te schrijven. Een brief waarin ze zich richten op de versie van zichzelf in het verleden, nét voordat iemand zich aanmeldt voor het project 'Nieuwkomer naar werk'. Wat voor advies zouden ze zichzelf hebben gegeven? Wat hadden ze op dat moment al willen weten? Negen mensen hebben deze brief geschreven. De resultaten geven inzicht in de motivaties om zich aan te melden voor het project; de verwachtingen aan het begin van de dienstverlening; de werkzame en minder-werkzame elementen in de dienstverlening en de impact van het hebben van werk.

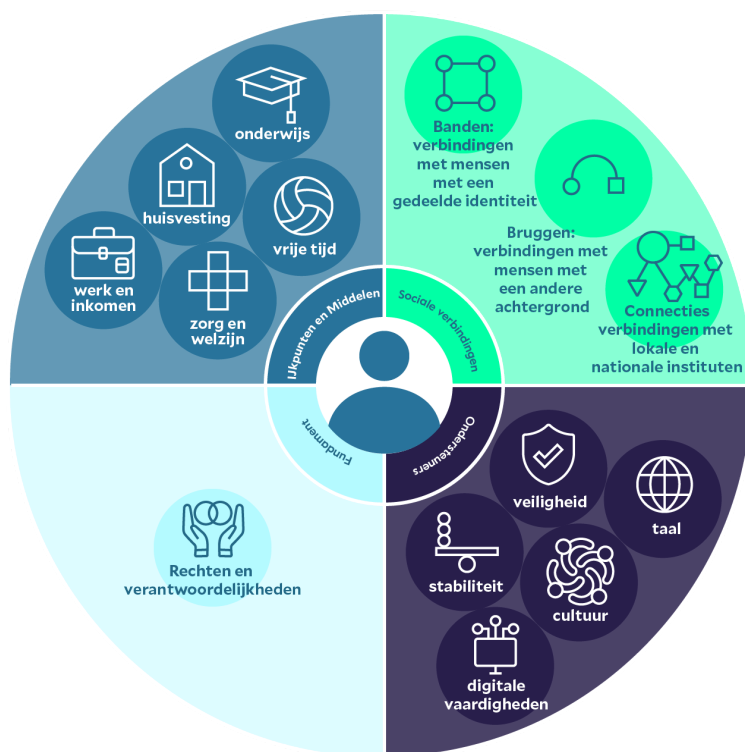
Analyse

De data uit de brieven en expertpools hebben we opgesplitst op basis van de onderzoeksvraag waar de ervaringen inzicht over geven:

1. Wat zijn - vanuit het perspectief van nieuwkomers zelf - succesfactoren en knelpunten in begeleiding naar werk vanuit de asielopvang?
2. En wat is de ervaren impact van het wel of niet hebben van werk voor nieuwkomers in de asielopvang?

De eerste onderzoeksvraag hebben we geanalyseerd door de ervaringen te clusteren op basis van 'fases' in de zoektocht naar werk. We hebben geen zicht op de mate waarin deze fases intentioneel in de dienstverlening zijn ingebouwd. De reden dat we deze fases hanteren is, omdat ze op natuurlijke wijze uit de data voortvloeien. Per fase hebben we de ervaringen gesplitst van het advies dat deelnemers geven over een verbetering van de dienstverlening. In hun ervaringen komen de succesfactoren en obstakels naar voren.

De tweede onderzoeksvraag hebben we aan de hand van het 14-indicatorenmodel geanalyseerd (zie afbeelding). Dit model laat zien wat er volgens nieuwkomers zelf nodig is om je thuis te voelen en een leven op te bouwen in een nieuw land. De indicatoren gaan over verschillende levensgebieden. Een groot deel van de ervaringen bij deze onderzoeksvraag waren al geclusterd per indicator door de deelnemers zelf. Dit was namelijk een opdracht in de tweede expertpool bijeenkomst. Per indicator stonden de deelnemers stil wat er is veranderd sinds ze werken of zoeken naar werk. De overige ervaringen die gaan over de impact van werk hebben we zelf op basis van indicatoren geclusterd.



Alle data komen voort uit de ervaringen die deelnemers zelf hebben gedeeld. En deze rapportage is daar een beknopte en gestructureerde samenvatting van. Waar extra relevant, voegen we quotes toe. Dit helpt niet alleen de data te verdiepen, maar ook om deze dichterbij de bron van herkomst te brengen.

Waar we twijfelen of de Nederlandse vertaling volledig recht doet aan de gedeelde ervaring, voegen we de Engelstalige versie van de quote toe in de voetnoot. Deze Engelstalige quote is soms direct wat mensen hebben gezegd, en soms is het een quote die door de cultural mediator vanuit het Frans of Arabisch naar het Engels is vertaald.

Overwegingen en beperkingen

Bij aanvang van het onderzoek was het de intentie de werkzame en minder werkzame elementen per aangeboden route - binnen het project 'Nieuwkomers naar werk' - in kaart te brengen. Maar de zes routes zijn in de praktijk flexibel ingezet. Daarom is de focus op routes losgelaten. En hebben we ons vooral gericht op het project-breed in kaart brengen wat werkzame en niet-werkzame elementen zijn. Alleen op plekken waar een duidelijk verband te zien is tussen de verschillen in de routes en de resultaten voor de deelnemers, benoemen we dit.

De methodieken die binnen dit onderzoek zijn ingezet zijn kwalitatief en hebben een *beperkte generaliseerbaarheid*. Dat wil zeggen dat hetgeen dat wij geleerd hebben op basis van de mensen die we binnen dit onderzoek hebben gesproken, niet vanzelfsprekend geldt voor alle mensen in de asielopvang in Den Haag of alle mensen in de asielopvang in Nederland. *De opbrengsten uit dit onderzoek zijn geworteld in de specifieke lokale context van Den Haag en de specifieke leefsituaties van het beperkte aantal mensen dat deel uitmaakte van het onderzoek en dienen dus ook op deze manier geïnterpreteerd te worden.*

De waarde van de expertpool methodiek, zoals ingezet in dit onderzoek, is dat het gedetailleerde kwalitatieve inzicht biedt. Want de expertpool-bijeenkomsten bieden de ruimte en tijd voor verhalen, en daarmee ook details. De hoge mate van details maakt deze inzichten extra geschikt voor het (door)ontwikkelen van uitvoeringspraktijken. Bovendien bieden verhalen ook ruimte. Daarom sluit deze methodiek goed aan bij de wens van de gemeente Den Haag om de opbrengsten van het onderzoek voedend te laten zijn voor doorontwikkeling de dienstverlening. En om dit in beleid te verankeren.

Bijlage 2: Gegevens deelnemers expertpool

De 20 deelnemers volgden allen het de dienstverlening 'Nieuwkomers naar werk' en verblijven in één van de twee aangewezen asielnoodopvanglocaties in Den Haag, waar deze dienstverlening exclusief wordt aangeboden. De deelnemers verschillen in:

Leeftijd: De oudste deelnemer is 58 jaar en de jongste 23 jaar. En ongeveer de helft van de groep is jonger dan 30.

Land van herkomst: Meer dan de helft van de groep komt uit Syrië. De rest van de deelnemers komen uit Syrië, Jemen, Guinée-Bissau, Gambia en Pakistan.

Gender: Meer dan de helft van de groep identificeert zichzelf als man. De rest van de deelnemers identificeert zichzelf als vrouw. Deze genderverhouding is in lijn met de samenstelling van de mensen in de opvanglocaties.

Werk:

- Het merendeel van de mensen werkt en een klein deel van de mensen is nog op zoek.
- De deelnemers volgden verschillende 'routes' in het project (zie tabel). Binnen het project waren er zes routes (pilots) te volgen, ieder uitgevoerd door één of meerdere partijen. In de expertpool was minimaal één persoon aanwezig vanuit iedere route. Het onderscheid in routes kwam in de praktijk echter minder duidelijk naar voren. De routes zijn flexibel ingezet en enkele routes zijn veranderd of zijn komen te vervallen. Daarom is het onderscheid in routes gaandeweg het onderzoek minder relevant geworden.

Deelnemers per 'route'	
2 deelnemers	Pilot 1 - interne dienstverlening (binnen de gemeente) met expertise op werk
1 deelnemers	Pilot 2 - externe partij met expertise op werk <i>*deze pilot is komen te vervallen</i>
4 deelnemers	Pilot 3 - externe partij met een expertise op werk én nieuwkomers
2 deelnemers	Pilot 4 - interne dienstverlening (binnen de gemeente) met expertise op werk
4 deelnemers	Pilot 5 - samenwerking tussen: interne dienstverlening (binnen de gemeente) met expertise op werk & externe partij met een expertise op werk én nieuwkomers
7 deelnemers	Pilot 6 - samenwerking tussen: externe partijen met expertise op werk én nieuwkomers