 ***‘Van vluchteling naar Hagenees’***

***Een onderzoek naar de behoeften en ervaringen van cliënten en consulenten van het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag***

**Toetsing van:**

Afstudeeronderzoek

SJ441C

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO-SJD**

Naam: Louisa Donata Docenten: A. Matheus en Studentnummer: 1087324 J.Soltani

Opdrachtgever: Gemeente Den Haag Begeleider: A. Oosterbaan Inleverdatum: 01-06-18 Reguliere kans

2017-2018, periode 4

**Voorwoord**

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoeksrapport, geschreven ter afsluiting van mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag.

Het onderzoek, waar ik in februari 2018 mee ben begonnen, gaat over de ervaringen van consulenten van het team en Syrische en Eritrese cliënten met de dienstverlening van het Dedicated Team Statushouders, met de focus op de behoeften van de cliënten.

Hierbij wil ik een aantal personen bedanken voor de bijdrage aan het onderzoek. Allereerst wil ik Marieke Vos bedanken voor het geven van de mogelijkheid om mijn afstudeeronderzoek binnen het team te verrichten. Verder wil ik mijn (praktijk)begeleiders Anja Matheus, Jamaseb Soltani en Anne Oosterbaan hartelijk bedanken voor alle tips en feedback. Daarnaast wil ik het team, alle respondenten en tolken bedanken voor de (in)directe medewerking aan het onderzoek. Zonder jullie medewerking had ik het onderzoek niet kunnen uitvoeren. Als laatst wil ik nog mijn ouders, zus en vrienden bedanken voor de extra steun die zij aan mij tijdens het verrichten van het onderzoek hebben gegeven.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Louisa Donata

Den Haag, 1 juni 2018

**Inhoudsopgave**

Blz.

**Samenvatting**

**Afkortingenlijst**

**1. Inleiding: onderzoeksprobleem 9**

1.1 Probleemanalyse 9

1.2 Probleemafbakening 11

1.3. Doelstelling 12

1.3.1 Kennisdoel 12

1.3.2 Praktijkdoel 12

1.4 Leeswijzer 12

**2. Kader 13**

2.1 Juridisch kader 13

2.2 Maatschappelijk kader 14

**3. Vraagstelling 18**

3.1 Centrale vraag 18

3.2 Deelvragen 18

**4. Methoden 18**

4.1 Onderzoeksmethoden 18

4.2 Kwaliteit van de gegevens 20

4.3 Analyse van de gegevens 20

**5. Taak Dedicated Team Statushouders 22**

5.1 Oprichting team 22

5.2 Het team 23

5.2.1 Budget voor het team 23

5.2.2 Functies 23

5.3 Begeleiding 24

5.3.1 Werkwijze 25

5.3.2 Vluchtelingenorganisaties 25

5.4 Bevoegdheden 25

**6. Knelpunten en succesfactoren dienstverlening team 27**

6.1 Succesfactoren in de dienstverlening 27

6.1.1 Caseload 27

6.1.2 Betrokkenheid team 27

6.1.3 Contact 28

6.1.4 Plan van aanpak 28

6.1.5 Vertrouwen 28

6.1.6 Vrijwilligerswerk 29

6.1.7 Afspraken 29

6.1.7.1 Cliënten naar afspraken 29

6.1.7.2 Meegaan naar afspraak 30

6.1.8 Doorverwijzen 30

6.1.8.1 Doorverwijzen 30

6.1.8.2 Projecten 30

6.1.9 Schakeltraject 31

6.1.9.1 Samenwerking 31

6.1.9.2 Overstap studenten 31

6.2 Knelpunten in de dienstverlening 31

6.2.1 Communicatie 31

6.2.1.1 Startgesprek 31

6.2.1.2 Communicatie 32

6.2.2 Administratie 32

6.2.3 Verplichting 33

6.2.4 Tools werk 33

6.2.5 Schakeltraject 34

**7. Behoeften en ervaringen cliënten 35**

7.1 Taal 35

7.2 (Vrijwilligers)werk 35

7.3 School 36

7.4 Begeleiding contactpersoon 36

7.5 Afspraken 38

7.6 Informatie 38

7.7 Suggesties en advies 39

7.8 Contact 39

7.8.1 Reactie 39

7.8.2 Communicatie 39

**8. Verbeterpunten dienstverlening 41**

8.1 Het team 41

8.2 Communicatie 42

8.3 (Vrijwilligers)werk 42

8.4 Invloed keuze taalschool 42

8.5 Samenwerking met het WSP 43

**9. Conclusies, aanbevelingen en discussie 44**

9.1 Conclusies 44

9.2 Aanbevelingen 47

9.3 Discussie 50

**Literatuur- en bronnenlijst 52**

**Bijlagen**

Bijlage I: Topiclijst interview hoofd 55

Bijlage II: Topiclijst interview consulenten 56

Bijlage III: Topiclijst interview cliënten 57

Bijlage IV: Tabel respondenten 58

Bijlage V: Functies binnen het team 59

Bijlage VI: Beroepsproduct 60

Bijlage VI: Onderzoeksvoorstel 74

**Samenvatting**

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat weinig statushouders een betaalde baan hebben, en dat veel van hen langdurig afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering.

De gemeente vindt het onwenselijk dat veel statushouders thuis zitten zonder dat ze de Nederlandse taal spreken en aan het werk zijn.

Vanwege de hoge toestroom van vluchtelingen in de gemeente Den Haag in 2015 is eind 2016 besloten om het Dedicated Team Statushouders op te richten, die statushouders met een bijstandsuitkering zou begeleiden op weg naar werk.

In het onderzoek, dat zich uitsluitend op de begeleiding van Syrische en Eritrese statushouders focust, is er middels literatuuronderzoek en interviews met het hoofd van het team, consulenten en cliënten onderzocht hoe het Dedicated Team Statushouders haar dienstverlening kan verbeteren zodat deze beter is afgestemd op de behoeften van haar cliënten.

Aan de ene kant is gekeken wat de consulenten als knelpunten en succesfactoren in de dienstverlening ervaren. Aan de andere kant is gekeken welke behoeften en ervaringen cliënten hebben ten opzichte van de dienstverlening van het team. Verder is zowel aan het hoofd, consulenten als cliënten gevraagd wat zij in de dienstverlening verbeterd willen zien.

De consulenten van het team ervaren meer succesfactoren dan knelpunten in de dienstverlening aan cliënten. Zo ervaren zij onder andere de grootte van de caseloads, de betrokkenheid van het team, het werken met een plan van aanpak en de regelmaat van het contact met cliënten als succesfactoren. Verder wordt het mogen creëren van vrijwilligerswerkplekken en de mogelijkheid om cliënten kennis te laten nemen van allerlei projecten ook als positief ervaren.

De consulenten ervaren onder andere het ontbreken van een live tolk, de hoeveelheid administratie, het ontbreken van tools voor het werk en het niet mogen ontvangen van informatie vanwege privacy als knelpunten in de dienstverlening.

De meeste cliënten blijken behoefte te hebben aan het leren van de taal, het ontvangen van informatie en hulp om aan (vrijwilligers)werk te komen, zodat zij in contact kunnen komen met Nederlandse mensen en dus mee kunnen doen in de samenleving. Verder blijkt uit het onderzoek dat cliënten behoefte hebben aan goede communicatie en duidelijkheid.

De grootte van de caseloads, het van elkaar leren, de communicatie en de samenwerking met het Werkgeversservicepunt worden door de respondenten als verbeterpunten gezien.

Er wordt aanbevolen om de zoektocht naar (vrijwilligers)werkplekken efficiënter te maken, focus te leggen aan het informeren van cliënten, gebruik te maken van live tolken en om de administratie efficiënter te maken.

**Afkortingenlijst**

Art. Artikel

AMF Asiel- en migratiefonds

AZC Asielzoekerscentrum

CMT Centraal Maatregelen Team

COA Centraal Orgaan opvang Asielzoekers

ITT Intensieve taaltraining

MBO Middelbaar beroepsonderwijs

PPS-V Persoonsprofiel Scan voor Vluchtelingen

Pw Participatiewet  
PFDJ People’s Front for Democracy and Justice

SER Sociaal-Economische Raad

SZW Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Vw 2000 Vreemdelingenwet 2000

VN Verenigde Naties

VWN VluchtelingenWerk Nederland

Wi Wet Inburgering

WRR Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

WSP Werkgeversservicepunt

**1. Inleiding: onderzoeksprobleem**

**1.1 Probleemanalyse**

De afgelopen jaren is de totale asielinstroom in Nederland gedaald. Onder asielinstroom worden zowel eerste asielaanvragen, herhaalde asielaanvragen als nareizigers bedoeld. In 2017 was de totale asielinstroom 31.327, in 2016 31.642 en in 2015 58.880. De meeste aanvragen zijn afkomstig van Syriërs en Eritreeërs.[[1]](#footnote-1)

Wanneer een asielzoeker een verblijfsvergunning krijgt, wordt hij[[2]](#footnote-2) een vergunninghouder (oftewel: statushouder) en zal hij op enig moment aan een specifieke gemeente toegewezen worden.[[3]](#footnote-3)

Elk halfjaar krijgen gemeenten (wettelijk) vanuit het Rijk een taakstelling opgelegd voor het aantal te huisvesten statushouders. De wettelijke taakstelling voor de gemeente Den Haag voor 2016 was vastgesteld op het huisvesten van 1466 personen (inclusief een achterstand vanuit 2015) en voor 2017 1667 personen.[[4]](#footnote-4) Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) koppelt een statushouder aan een gemeente. In principe heeft de statushouder niet zelf de keuze. Het COA houdt bijvoorbeeld wel rekening met familieverbanden en scholings- en werkgelegenheidsperspectief.[[5]](#footnote-5)

De gemeente is niet alleen verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders, maar biedt daarnaast ook ondersteuning bij het leren van de Nederlandse taal, het leren over de Nederlandse normen en waarden en het vinden van werk, opleiding of andere vormen van dagbesteding.[[6]](#footnote-6)[[7]](#footnote-7)

Uit een publicatie van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) blijkt dat slechts één op de drie statushouders van 15-64 jaar in Nederland een betaalde baan heeft.[[8]](#footnote-8) Dit komt omdat hun afstand tot de Nederlandse arbeidsmarkt veelal groot is.[[9]](#footnote-9) Vele van hen zijn duurzaam afhankelijk van een bijstandsuitkering.[[10]](#footnote-10)

De gemeente Den Haag heeft sinds januari 2017 een Dedicated Team Statushouders met professionals die zich inzetten voor een sluitende aanpak op het gebied van integratie en participatie van de statushouders in de gemeente, met als doel dat de statushouders door kunnen stromen naar werk of school.[[11]](#footnote-11) Uitgangspunt van de dienstverlening van de gemeente is dat de statushouders zich snel zelf kunnen redden in de maatschappij en zich hier thuis voelen.[[12]](#footnote-12) De gemeente wil hiermee de langdurige afhankelijkheid van de bijstand voorkomen.[[13]](#footnote-13)

Momenteel bestaat het team uit 18 medewerkers, met een caseload van 45 á 65 cliënten per medewerker. De statushouders die begeleiding krijgen hebben na 2015 een bijstandsuitkering aangevraagd en zijn niet langer dan twee jaar in het bezit van een verblijfsvergunning.

Het huidige kabinet vindt snelle integratie van asielzoekers van groot belang. Er wordt van ‘nieuwkomers’ verwacht dat ze alles doen om te integreren. De regering vindt het feit dat te veel nieuwkomers te lang op een bijstandsuitkering aangewezen zijn een onacceptabele uitkomst van het inburgeringsbeleid.[[14]](#footnote-14) Voor nieuwkomers vanaf 18 jaar geldt in Nederland een inburgeringsplicht. Sinds 1 januari 2013 behoort dit niet langer tot de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar tot de eigen verantwoordelijkheid van de statushouder.[[15]](#footnote-15)

Eén van de belangrijkste aanbevelingen uit het rapport van de WRR was om zo min mogelijk kostbare tijd te verliezen bij de start van integratie, wat betekent dat er meteen vanaf het begin tegelijkertijd ondersteuning geboden dient te worden bij het leren van de Nederlandse normen en waarden, de taal, het zoeken van werk en het volgen van een opleiding of andere vormen van dagbesteding.

In de derde week na inhuizing krijgt elk statushouder die een uitkering toegekend heeft gekregen een uitnodiging voor de Persoonsprofiel Scan voor Vluchtelingen (PPS-V). De PPS-V is een online ‘test’, waarmee de consulenten van het team een eerste beeld van de achtergrond (arbeidsverleden, opleidings-, taalniveau et cetera) en cognitieve vaardigheden van de statushouder kunnen vormen. Een week na de PPS-V wordt door een Brede Intake consulent een brede intake ingepland, waar de PPS-V met de statushouder besproken wordt en de consulent, samen met een consulent Participatie, dan vaststelt welke route gevolgd gaat worden op weg naar werk, school of participatie. Aangezien de statushouders verschillende achtergronden, opleidingsniveaus en werkervaring hebben, is het bepalen van de juiste route maatwerk.[[16]](#footnote-16)

De afgelopen tijd is gebleken dat de begeleiding van het team niet aansluit op de behoeften van de statushouders. Het bleek dat er niet genoeg contactmomenten waren tussen de consulenten en statushouders en dat er bijvoorbeeld niet de juiste stappen werden gezet om de doelstelling van de dienstverlening te behalen. Begin 2018 is besloten om de dienstverlening aan te passen, door intensievere begeleiding te geven. Dit betekent onder andere meer contactmomenten.[[17]](#footnote-17) Het team is om deze reden ook uitgebreid, waardoor de caseloads kleiner zijn geworden en deze één op één begeleiding haalbaar is.

De gemeente wil dat de statushouders snel meedoen in de Haagse samenleving en een bijdrage eraan kunnen leveren.[[18]](#footnote-18) Maar de motivatie van een persoon wordt bepaald door interne krachten (behoeften), externe krachten (situatie) en betekenisgeving aan situatie en behoeften. Behoeften zijn de drijfveren voor het handelen.[[19]](#footnote-19) Onvoldoende rekening houden met de behoeften van cliënten kan het doel van de dienstverlening in de weg staan, met als gevolg het belemmeren van de integratie en participatie van de statushouders. Het is daarom voor het team noodzakelijk om erachter te komen wat deze drijfveren/behoeften van de cliënten zijn om de juiste begeleiding te kunnen bieden. De gemeente wil hiermee de participatie van statushouders in de Nederlandse samenleving bevorderen. Dit is belangrijk omdat de deelname aan maatschappelijke activiteiten een positief effect op de gezondheid van mensen kan hebben.[[20]](#footnote-20) Daarnaast kan participatie in de samenleving langdurig afhankelijkheid van de bijstandsuitkering voorkomen.

**1.2 Probleemafbakening**

Het onderzoek richt zich op de twee grootste groepen statushouders die onder begeleiding van de consulenten van het Dedicated Team Statushouders zijn, namelijk Syriërs en Eritreeërs. Daarnaast richt het onderzoek zich niet alleen op de ervaringen van de consulenten, maar ook op de ervaringen en behoeften van de cliënten. Aangezien het team sinds 2017 bestaat, focust het onderzoek zich op de begeleiding in de periode van 2017 en 2018.

**1.3 Doelstelling**

**1.3.1 Kennisdoel**

Het kennisdoel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de integratie (waaronder participatie) van statushouders in de gemeente Den Haag en hun interactie met de gemeente.

**1.3.2 Praktijkdoel**

Het praktijkdoel is om aan de hand van de resultaten van de interviews advies aan het team te geven over hoe de dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van de cliënten, effectiever kan worden, zodat de statushouders sneller in de samenleving kunnen participeren.

**1.4 Leeswijzer**

In het tweede hoofdstuk komt het juridisch en maatschappelijk kader aan bod.

De centrale vraag en deelvragen van het onderzoek treft u in hoofdstuk drie. Vervolgens wordt in hoofdstuk vier aandacht besteed aan de gekozen onderzoeksmethoden. Daarnaast wordt er in hoofdstuk vier ook aandacht besteed aan de kwaliteit en analyse van de gegevens.

De resultaten van het onderzoek treft u in hoofdstuk vijf, zes, zeven en acht. In hoofdstuk negen komen de conclusies, aanbevelingen en discussie aan de orde.

**2. Kader**

**2.1 Juridisch kader**

Een vreemdeling is ieder die de Nederlandse nationaliteit niet bezit en niet op grond van een wettelijke bepaling als Nederlander moet worden behandeld.[[21]](#footnote-21)

Volgens artikel (hierna: art.) 29 lid 1 van de Vreemdelingenwet 2000 (hierna: Vw 2000) kan een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in art. 28 Vw 2000 worden verleend aan de vreemdeling die verdragsvluchteling is (sub a) of die aannemelijk heeft gemaakt dat hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat hij bij uitzetting een reëel risico loopt om te worden onderworpen aan doodstraf of executie, folteringen, onmenselijke of vernederende behandelingen of bestraffingen of ernstige en individuele bedreigging van het leven of de persoon van willekeurige geweld in het kader van een internationaal of binnenlands gewapend conflict (sub b, onder 1, 2 en 3).

Een verdragsvluchteling is, volgens art. 1 sub A onder 2 van het Verdrag betreffende de status van vluchtelingen (Vluchtelingenverdrag), iemand die ten gevolge van gebeurtenissen vóór 1 januari 1951 hebben plaatsgevonden en uit gegronde vrees voor vervolging wegens ras, godsdienst, nationaliteit, het behoren tot een bepaalde sociale groep of zijn politieke overtuiging, zich bevindt buiten het land waarvan hij de nationaliteit bezit, en die de bescherming van dat land niet kan, of uit hoofde van bovengenoemde vrees, niet wil inroepen.

In dit onderzoek wordt de term ‘statushouders’ gebruikt. Een statushouder is dus een asielzoeker die in het bezit is van een verblijfsvergunning asiel (bepaalde tijd).

Een vreemdeling die rechtmatig in Nederland verblijft in de zin van art. 8 sub a t/m e Vw 2000 heeft, net als iedere in Nederland woonachtige Nederlander, recht op bijstand indien hij hier te lande in zodanige omstandigheden verkeert of dreigt te geraken dat hij niet over middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van bestaan te voorzien.[[22]](#footnote-22)

Het recht op bijstand brengt onder andere de volgende verplichtingen met zich mee: het aanvaarden of het behouden van algemeen geaccepteerde arbeid, het gebruik maken van door het college[[23]](#footnote-23) aangeboden voorzieningen, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling en mee te werken aan onderzoek naar zijn of haar mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en naar vermogen door het college opgedragen onbeloonde maatschappelijke nuttige werkzaamheden te verrichten die worden verricht naast of in aanvulling op reguliere arbeid en die niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt.[[24]](#footnote-24) Het niet nakomen van de verplichtingen door de belanghebbende heeft verlaging van de bijstand door het college als gevolg.[[25]](#footnote-25)

Daarnaast zijn de statushouders, behoudens uitzonderingen, inburgeringsplichtig op grond van de Wet inburgering (Wi).[[26]](#footnote-26) De inburgeringsplichtige dient binnen drie jaar de onderdelen van het inburgeringsexamen te behalen.[[27]](#footnote-27) Deze onderdelen zijn: het participatieverklaringstraject, de examinering van mondelinge en schriftelijke vaardigheden in de Nederlandse taal op ten minste het niveau A2 van het Europese Raamwerk voor Moderne Vreemde Talen en de examinering van de kennis van de Nederlandse samenleving.[[28]](#footnote-28)

**2.2 Maatschappelijk kader**

Tot en met 2013 speelde immigratie vanuit Syrië en Eritrea nauwelijks een rol van betekenis in de migratiestromen naar Nederland. In 2014 is dit veranderd. Sindsdien komen substantiële aantallen Syriërs en Eritreeërs naar Nederland. In 2015 bedroeg het migratiesaldo van Syriërs 20,6 duizend en dat van Eritreeërs 3,3 duizend.[[29]](#footnote-29)

Het onderzoek richt zich op de dienstverlening van het Dedicated Team Statushouders aan Syrische en Eritrese statushouders in de gemeente Den Haag. Er bestaat echter een groot verschil tussen de twee groepen. Hierna zal kort over het herkomstland van beide groepen worden toegelicht.

*Syrië*

Syrië is een land in het Midden-Oosten en is sinds 1961 onafhankelijk van de voormalige Verenigde Arabische Republiek.[[30]](#footnote-30) De officiële taal in Syrië is Arabisch. Er wordt ook Koerdisch en Armeens gesproken. Hoger opgeleiden beheersen ook Frans en Engels.[[31]](#footnote-31)

In 2011 was er een vreedzame burgeropstand tegen het regime van Bashar al-Assad, bekend als Assad, die tot een burgeroorlog heeft geleid. De burgeroorlog in Syrië is tot de dag van vandaag gaande.[[32]](#footnote-32) In de burgeroorlog strijden het regime en meerdere oppositiegroeperingen, waaronder de Islamitische Staat (IS), om de macht.[[33]](#footnote-33)

Het conflict brengt de gehele Syrische bevolking in gevaar. Sinds de burgeroorlog in 2011 zijn er meer dan 400 duizend doden gevallen.[[34]](#footnote-34) Daarnaast zijn bepaalde groepen extra kwetsbaar in conflict. Denk hierbij aan politieke activisten en personen die problemen hebben met lokale gewapende groeperingen, religieuze en etnische minderheden, lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen en transgenders (LHBT’s), vrouwen en (alleenstaande) kinderen, die het risico lopen gerekruteerd te worden door gewapende groeperingen.[[35]](#footnote-35)

*Eritrea*

Eritrea is een land in het oosten van Afrika. De officiële taal in Eritrea is Tigrinya.[[36]](#footnote-36) In Eritrea is al jaren sprake van een totalitair regime. President Afwerki staat sinds zijn benoeming in 1993 aan het hoofd van de wetgevende macht en uitvoerende macht. Er bestaat geen scheiding der machten. De politiek wordt gedomineerd door de president en de enige politieke partij in Eritrea, namelijk de People’s Front for Democracy and Justice (PFDJ).[[37]](#footnote-37) Eritrese mannen en vrouwen tussen 18 en 50 jaar zijn dienstplichtig. In de praktijk duurt deze dienstplicht langer dan de voorgeschreven 18 maanden. Vrouwen die getrouwd zijn of een kind hebben worden van de dienst vrijgesteld.[[38]](#footnote-38)

De meeste mensen vluchten Eritrea vanwege de onbepaalde nationale dienst en willekeurige arrestaties en detentie, of angst daarvoor.[[39]](#footnote-39) Andere redenen om uit het land te vertrekken zijn het gebrek aan vooruitzichten en werkgelegenheid, de slechte economische situatie en gebrekkige voedselvoorziening.[[40]](#footnote-40)

In de afgelopen jaren zijn verschillende onderzoeken uitgebracht naar de maatschappelijke positie van vluchtelingen in Nederland. Hieruit komt het beeld naar voren dat het integratieproces niet zonder problemen gaat. Er worden bijvoorbeeld verschillende belemmeringen voor een succesvolle entree op de Nederlandse arbeidsmarkt genoemd, zoals het ontbreken van een relevant sociaal netwerk, onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal, het ontbreken of niet erkennen van diploma’s, een vanwege de vlucht onderbroken loopbaan en het ontberen van relevante werkervaring en gezondheidsproblemen.[[41]](#footnote-41)

In het World Development Report van de Verenigde Naties (VN) wordt per land het gemiddeld aantal opleidingsjaren aangegeven.[[42]](#footnote-42) Voor Syrië is dit 12,3 jaren onderwijs en voor Eritrea 4,1 jaren. Het gemiddeld aantal verwachte schooljaren per inwoners van Nederland bedraagt bijna 18 jaren.[[43]](#footnote-43) Hoewel de meeste Syrische vergunninghouders relatief hoog zijn opgeleid, is dit niet voor de gehele bevolking van toepassing. Daarnaast worden Syrische diploma’s over het algemeen laag gewaardeerd binnen het Nederlandse onderwijssysteem.[[44]](#footnote-44)

Verder is de kennis van de Nederlandse taal onder statushouders over het algemeen zeer beperkt. De statushouders hebben hun vertrek niet of nauwelijks kunnen voorbereiden en in veel gevallen was zelfs niet duidelijk dat Nederland de eindbestemming zou worden.[[45]](#footnote-45) Qua arbeidsverleden in deze twee landen kan slechts worden geconcludeerd dat Syrië een land met een gemiddelde ontwikkeling is en Eritrea een land met een lage ontwikkeling. De psychische gezondheid van statushouders wordt over het algemeen als problematisch ervaren. Echter kampen niet alle vergunninghouders met trauma’s, zoals posttraumatische stressstoornis (PTSS) of depressie.[[46]](#footnote-46) De mentale gezondheidsproblemen hangen niet alleen samen met mogelijk traumatische ervaringen opgedaan in het herkomstland, maar ook met de vluchtgeschiedenis en een langdurig verblijf in asielzoekerscentra.[[47]](#footnote-47)

Integreren betekent ‘opgaan in’.[[48]](#footnote-48) Bij integratie handhaaft de nieuwkomer de eigen cultuur en identiteit, maar maakt hij zich wel de taal en regels van het gastland eigen, zodat hij daarin kan participeren.[[49]](#footnote-49)

Participeren, namelijk ‘deelnemen aan’[[50]](#footnote-50), kan op meerdere manieren. Denk hierbij aan economische participatie en sociaal culturele participatie. Met economische participatie wordt, naast het hebben van werk, ook het voorbereiden op werk door middel van een inburgeringsprogramma en/of opleiding bedoeld.[[51]](#footnote-51) Sociaal culturele participatie gaat over de mate van het actief zijn in de Nederlandse samenleving, naast de voorbereiding op werk.[[52]](#footnote-52)

Het is dus voor zowel de gemeente als de statushouders van belang dat de statushouders snel in de samenleving participeren.

**3. Vraagstelling**

**3.1 Centrale vraag**

De centrale vraag luidt als volgt:

Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?

**3.2 Deelvragen**

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de taak van het Dedicated Team Statushouders?

2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

3. Wat zijn de behoeften van de cliënten ten opzichte van de dienstverlening van het team?

4. Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

4.a Wat zijn de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van het team?

4.b Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

**4. Methoden**

**4.1 Onderzoeksmethoden**

Het betreft een kwalitatief onderzoek, omdat beoogd werd diepgaande informatie te verkrijgen over ervaringen van consulenten en ervaringen en behoeften van cliënten.

In het onderzoek is er, naast resultaten van literatuuronderzoek, ook gebruikgemaakt van resultaten uit interviews. Hierna zal per deelvraag worden toegelicht welke onderzoeksmethode is toegepast.

*1. Wat is de taak van het Dedicated Team Statushouders?*

Om een beeld te krijgen van de verwachtingen vanuit de gemeente van het werk van het team en de noodzaak van de begeleiding van de doelgroep door een speciaal team, is er, naast literatuuronderzoek, een (semi)gestructureerd interview gehouden met het hoofd van het team, Marieke Vos.

*2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?*

Vanwege de uitbreiding van het team, is er gekozen om interviews te houden met zowel nieuwe medewerkers als medewerkers die al langer in het team werkzaam zijn. Er is gekozen om nieuwe medewerkers bij het onderzoek te betrekken, omdat zij begonnen zijn wanneer er al besloten was om de begeleiding aan te passen. Daarnaast is er ook gekozen voor de medewerkers die al langer in het team werkzaam zijn, omdat zij de verandering in de begeleiding hebben meegemaakt.

In totaal zijn zes medewerkers geïnterviewd, waarvan twee nieuwe (case-regisseurs) en vier die al langer werkzaam zijn (case-regisseur, consulenten Participatie en consulent Participatie Schakeltraject). Het plan was om vier medewerkers te interviewen. Om extra informatie te verkrijgen heeft de onderzoeker besloten om twee extra medewerkers te interviewen. Echter was er een probleem met de opname van het interview van de zesde consulent (Participatie), waardoor het niet mogelijk was om het gesprek terug te luisteren en te transcriberen. Alleen de aantekeningen die tijdens het interview zijn gemaakt zijn beschikbaar.

Tijdens de (semi)gestructureerde interviews werd er gevraagd naar wat de dienstverlening precies inhoudt en is er aandacht besteed aan knelpunten en succesfactoren die zij in de dienstverlening ervaren.

*3. Wat zijn de behoeften van de cliënten ten opzichte van de dienstverlening van het team?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er in totaal veertien cliënten, waarvan zes Syrisch en acht Eritrees, middels een (semi)gestructureerd interview geïnterviewd.

De meeste cliënten zijn niet willekeurig door de onderzoeker geselecteerd, door met verschillende consulenten mee te lopen tijdens gesprekken en aan het einde van de gesprekken persoonlijk aan de cliënten te vragen of zij bereid zijn om voor het onderzoek geïnterviewd te worden. Drie cliënten werden door hun contactpersoon zelf gevraagd of zij voor het onderzoek geïnterviewd zouden willen worden.

De geïnterviewde cliënten hebben hun contactpersoon minimaal één keer in persoon gesproken, de meeste minimaal twee keer. Er waren een aantal cliënten die meer dan één contactpersoon binnen het team hebben gehad.

De geïnterviewde cliënten variëren qua geslacht, leeftijd, genoten opleiding en/of werkervaring (zie bijlage IV: tabel respondenten). Sommige cliënten spraken redelijk goed Nederlands en/of Engels. Bij acht gesprekken was er een tolk Arabisch of Tigrinya aanwezig, omdat de onderzoeker niet zeker wist of het mogelijk was om zonder hulp van een tolk een gesprek met de cliënt te voeren.

Tijdens het interview is gevraagd naar wat de cliënten in de begeleiding nodig hebben van de gemeente, en dus waar hun contactpersoon hen mee kan helpen.

*4. Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is zowel het hoofd, de consulenten als cliënten individueel (semi)gestructureerd geïnterviewd. Tijdens het interview met het hoofd (deelvraag 1), consulenten (deelvraag 2) en cliënten (deelvraag 3) werd gevraagd waar zij verbetering in zou(den) willen zien. Daarnaast is er aan de cliënten gevraagd wat hun ervaring met de dienstverlening van het team is.

**4.2 Kwaliteit van de gegevens**

Hierna zal aandacht worden besteed aan de kwaliteit van de gekozen onderzoeksmethode. Daarnaast worden de maatregelen beschreven die genomen zijn om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren.

*(Semi)gestructureerd interview*

Gezien de korte tijd voor het onderzoek, was het niet haalbaar om een groot aantal medewerkers en cliënten te interviewen.

De begrippen uit het vooronderzoek zijn eerst meetbaar geformuleerd (in dimensies en indicatoren), waardoor ze in topics omgezet konden worden. Voor het interview met het hoofd werd gebruikgemaakt van een topiclijst. Verder werd er één topiclijst voor de interviews met de consulenten gebruikt, en één topiclijst voor de interviews met de cliënten. De topiclijsten staan als bijlagen in het onderzoeksrapport (zie bijlagen I, II en III).

De interviews zijn in een spreekkamer of leslokaal op werk (voor de cliënten: locatie van de afdeling van de gemeente) gehouden.

Om de kwaliteit van de gegevens van de interviews te bevorderen wordt de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd. Alleen de naam van het hoofd van het team wordt als respondent in het onderzoek vermeld.

Verder zijn de interviews, met toestemming van de respondenten, opgenomen en getranscribeerd. De transcripten worden, vanwege hoeveelheid, niet als bijlage in het onderzoeksrapport toegevoegd, maar zijn wel op aanvraag beschikbaar.

Om de validiteit van het onderzoek te verhogen heeft de onderzoeker alle respondenten, met behulp van de topicslijsten, dezelfde, duidelijke vragen gesteld.

**4.3 Analyse van de gegevens**

De gegevens van het interview met het hoofd van het team zijn gecombineerd met de resultaten van het literatuuronderzoek. De transcripten van de interviews zijn gelabeld. De labels zijn vervolgens geordend in kernlabels. Aan de hand van de informatie van de kernlabels zijn de antwoorden op de deelvragen geformuleerd.

**5. Taak Dedicated Team Statushouders**

Volgens de Participatiewet (Pw) is het college verantwoordelijk voor het ondersteunen van personen die algemene bijstand ontvangen.[[53]](#footnote-53) De daadwerkelijke uitvoering van deze verantwoordelijkheid ligt bij de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) van de gemeente.[[54]](#footnote-54) De gemeente Den Haag fungeert als een tijdelijke opvangnet voor haar burgers op het moment dat er geen inkomen is. En de bedoeling is dat de bijstandsgerechtigde zo snel mogelijk naar werk kan stromen. Sinds 1 januari 2017 heeft de gemeente Den Haag een projectteam, het Dedicated Team Statushouders (hierna: het team), die begeleiding biedt aan statushouders.

Tijdens het interview met het hoofd werd de taak en werkzaamheden van het team besproken. In dit hoofdstuk komen de bevindingen van het interview aan de orde.

**5.1 Oprichting team**

De gemeente heeft altijd een reguliere dienstverlening gehad voor bijstandsgerechtigden, dus inclusief statushouders.

Zoals in de probleemanalyse is vermeld, was er in 2015 een enorme toestroom van vluchtelingen in de gemeente, voornamelijk uit Syrië en Eritrea. De hoge toestroom heeft ervoor gezorgd dat veel van de statushouders thuis met een uitkering zaten, zonder dat zij de Nederlandse taal konden spreken. Dat was voor de gemeente niet wenselijk, omdat het de gemeente veel geld kost, en dus ook een reden waarom een specifieke dienstverlening noodzakelijk werd geacht.

Deze noodzaak was er eerder niet, vanwege het kleine aantal hoeveelheid statushouders in Den Haag de voorgaande jaren.

Eind 2016 heeft het college, nadat er besloten was dat er genoeg budget was, de beslissing genomen om een team op te richten dat zich uitsluitend focust op de doelgroep statushouders.

Catherine Smith was toentertijd aangesteld als projectleider, en zij heeft Marga Kettman als operationele projectleider aangenomen. Zij hebben bedacht hoe er vorm wordt gegeven aan de dienstverlening door het team.

De officiële startdatum van het team is 1 januari 2017. Bij de oprichting bestond het team uit 20 medewerkers, waaronder consulenten Participatie, sociaal-casemanagers, Brede Intake consulenten, consulenten Werkgeversservicepunt en een tolk. Toentertijd werd er van het team verwacht dat alle statushouders vrijwilligerswerk gingen doen en zo snel mogelijk doorgezet konden worden naar werk.

**5.2 Het team**

De verwachtingen van het team zijn veranderd. Er wordt niet meer verwacht dat alle statushouders vrijwilligerswerk doen, maar dat er maatwerk wordt geboden.

De doelgroep van het team is alle statushouders die op zelfstandige- en onzelfstandige groepslocaties wonen en statushouders die verspreid door de stad wonen en twee jaar of korter in Den Haag verblijven. Het doel van de begeleiding van het team is erop gericht dat de statushouders na 6 tot 12 maanden betaald aan het werk zijn of in een traject zitten bij Werkgeversservicepunt (hierna: WSP) of dat zij kunnen instromen in het reguliere onderwijs.[[55]](#footnote-55)

**5.2.1 Budget voor het team**

In 2017 werkte het team met een budget van 2,2 miljoen euro vanuit de gemeenteraad (hierna: de raad). Het geld, dat tot 31 december 2017 beschikbaar was, was bestemd om het team op te starten, dat statushouders zou begeleiden van het moment van binnenkomst in de gemeente, dus vanaf de brede intake, totdat ze aan het werk gaan. In 2018 werkt het team met twee verschillende budgetten, namelijk vanuit de raad voor de case-regisseurs, en een asiel- en migratiefonds (AMF) subsidie voor de consulenten Participatie. Het geld dat over is gebleven van het budget van 2017 is bestemd voor de sociaal-casemanagers. De budgetten bepalen dus hoeveel medewerkers voor welk functie aangenomen kunnen worden. Het budget van 2018 loopt tot 31 december 2018, wat ook betekent dat het team dan in principe ophoudt te bestaan. Indien dit gebeurt, zouden de cliënten, net als andere burgers die een bijstandsuitkering ontvangen, onder de reguliere dienstverlening vallen. Er wordt gehoopt dat het team zodanig goed werk levert dat het ergens in de organisatie behouden kan blijven. Echter geeft het hoofd aan dat, vanwege de afname van instroom van statushouders, er ook minder noodzaak is voor het bestaan van zo’n speciaal team.

**5.2.2 Functies**

Binnen het team bestaan er momenteel twee verschillende functies, namelijk, zoals hierboven reeds is vermeld, die van de case-regisseur en die van de consulent Participatie. Beide functies zijn een regiefunctie, dus de consulenten en case-regisseurs regisseren het traject dat de statushouder zelf moet doorlopen.

Het team bestaat uit 6,5 fte[[56]](#footnote-56) case-regisseurs, 7 consulenten Participatie, 2 consulenten Participatie Schakeltraject, ook wel sociaal-casemanagers genoemd, die zich specifiek bezig houden met studenten die een schakeltraject volgen, en een administratief kracht. Zie bijlage V voor een korte omschrijving van de functies. De case-regisseurs en consulenten Participatie hebben een caseload van tussen de 45 en 65 cliënten, en de sociaal-casemanagers rond de 150 cliënten.

**5.3 Begeleiding**

Het doel van de begeleiding is dat statushouders in Den Haag een goede start maken met integreren en hun plaats kunnen vinden in de Nederlandse maatschappij.[[57]](#footnote-57) Het team wil dat de statushouder financieel en sociaal zelfredzaam wordt, dus in zijn[[58]](#footnote-58) eigen inkomen kan voorzien door middel van betaald werk. Om dit te kunnen bereiken, begeleidt het team de statushouders zodat ze geactiveerd kunnen worden. Dit betekent dat de activering opgebouwd kan worden, vanaf sociale activiteit(en) naar vrijwilligerswerk naar betaald werk, of misschien direct vrijwilligerswerk of betaald werk. Dit is het in paragraaf 5.2 genoemde verandering van de verwachtingen van het werk van het team. Het kan zijn dat sommige cliënten (nog) niet klaar zijn om met vrijwilligerswerk te starten, waardoor dan gekozen kan worden om cliënten deel te laten nemen aan sociale activiteiten, zoals fietsles, sporten en computerles.

De statushouders die nog kunnen en willen studeren, krijgen begeleiding zodat zij in kunnen stromen in het reguliere onderwijs.

De begeleiding is puur maatwerk. De consulent bepaalt hoe lang de begeleiding ongeveer nodig is voordat de uitstroom richting betaald werk mogelijk is.

Er wordt verwacht dat de statushouder zelf volledig de regie pakt. Het team ondersteunt de statushouder daarin. Tijdens het startgesprek dienen de ambities die de statushouder op korte – en lange termijn heeft naar boven te worden gehaald. Er worden dan doelen aan de ambities gekoppeld. Indien een statushouder niet weet welk ambities hij heeft, wordt geprobeerd door bepaalde vragen te stellen de statushouder daarnaartoe te krijgen. De case-regisseurs en consulenten kunnen statushouders ook met verschillende soorten vrijwilligerswerk of sociale activiteiten laten zien wat er allemaal te doen is.

**5.3.1 Werkwijze**

Zoals in de probleemanalyse is vermeld, is begin dit jaar besloten om de werkwijze van het team aan te passen. Volgens het hoofd was de begeleiding die het team bood minimaal en had het team onvoldoende statushouders die actief bezig waren. In 2017 werkte het team niet met een plan van aanpak, waardoor iedereen op zijn eigen manier met zijn groep cliënten aan de slag ging. Daarnaast werkte het team niet met vaste contactmomenten met de cliënten.

De begeleiding is vanaf begin dit jaar intensief geworden. Iedereen begint opnieuw met alle cliënten. Dit heeft ervoor gezorgd dat elke consulent een kleinere caseload heeft gekregen, zodat elke consulent meer tijd kan hebben voor elke cliënt. Elke cliënt dient minimaal één keer per maand gezien te worden en één keer in de twee weken gesproken te worden, bijvoorbeeld telefonisch/via Whatsapp. Ook bij de cliënten bij wie het goed gaat, dus die actief bezig zijn, wordt er verwacht dat er regelmatig contact met ze wordt opgenomen. Dit komt omdat er altijd nog vragen kunnen zijn of dat er iets met die persoon is gebeurd. Door regelmatig contact te hebben blijft het team op de hoogte van het leven van de cliënten en krijgen alle cliënten dezelfde dienstverlening aangeboden. Daarnaast wordt er een plan van aanpak met de cliënt gemaakt, met doelen waar naartoe wordt gewerkt. De uitgangspunten van het plan van aanpak zijn de dromen en mogelijkheden van de statushouder. Bij knelpunten maakt de consulent gebruik van zijn netwerk van professionals en begeleidt hij de statushouder bij het verkrijgen van de juiste dienstverlening.[[59]](#footnote-59)

**5.3.2 Vluchtelingenorganisaties**

Er zijn veel organisaties die activiteiten ontplooien voor statushouders en die statushouders ook begeleiden, zoals VluchtelingenWerk. Die organisaties zijn er meer voor de praktische zaken zoals vragen over rekeningen en uitleg van brieven, terwijl het team de regiefunctie heeft en de cliënten specifiek bemiddelen richting werk. Het team houdt zich niet bezig met praktische zaken, maar stuurt de cliënten naar de organisaties die daar wel voor zijn.

**5.4 Bevoegdheden**

Indien een statushouder geen behoefte heeft aan de begeleiding of niet meewerkt, wordt er door het team gewerkt vanuit de verplichting.

De medewerkers van het team hebben de bevoegdheid om iemand aan te melden bij het Centraal Maatregelen Team (CMT) als de cliënt bijvoorbeeld zich niet aan de afspraken houdt of niet komt opdagen. Na een melding wordt de statushouder door het CMT uitgenodigd voor een gesprek, namelijk hoor- en wederhoor gesprek. Na het gesprek bepaalt het CMT of er sprake is van een geldige reden. Het CMT kan een waarschuwing geven, of overgaan tot korting op de uitkering.

Volgens het hoofd maken de meeste medewerkers niet direct een melding bij het CMT. Er wordt dan wel van de medewerkers verwacht dat zij met de cliënt bespreken wat de reden voor zijn gedrag is en dat hij aangewezen wordt op de mogelijkheid van een korting op zijn uitkering.

Daarnaast kunnen de medewerkers van het team, indien een cliënt niet meewerkt, de uitkering stopzetten. Dat is tot nu toe zelden gebeurd.

**6. Knelpunten en succesfactoren dienstverlening team**

Tijdens de interviews met de consulenten werd gevraagd wat zij als knelpunten en succesfactoren in de dienstverlening ervaren.

Er zijn verschillende punten naar voren gekomen die de consulenten als succesfactor ervaren. Deze punten gaan onder andere over de grootte van de caseloads, de betrokkenheid van het team, het contact met de cliënten, het werken met een plan van aanpak en het mogen creëren van vrijwilligerswerkplekken. Daarnaast zijn er ook een aantal knelpunten die de consulenten in de dienstverlening ervaren. Deze gaan onder andere over de communicatie met cliënten, hoeveelheid administratie en het ontbreken van tools voor het werk.

De succesfactoren die de consulenten in de dienstverlening ervaren komen in paragraaf 6.1 aan bod, en de knelpunten in paragraaf 6.2.

**6.1 Succesfactoren in de dienstverlening**

**6.1.1 Caseload**

De grootte van de caseload van de consulenten wordt als een succesfactor ervaren.

De consulenten hebben nu een kleinere caseload, waardoor er meer tijd en aandacht per cliënt kan worden besteed. Dit heeft tot gevolg dat cliënt goed in de gaten wordt gehouden en er, indien noodzakelijk, meteen actie kan worden ondernomen. De cliënten hebben met hun contactpersoon een vaste aanspreekpunt waar zij terecht kunnen met hun vragen.

Echter, het gevolg van een kleinere caseload per consulent is dat er nog een

groep statushouders zonder contactpersoon zit, omdat er onvoldoende

consulenten zijn om hen te begeleiden. De grootte van de caseloads is dus tevens

een verbeterpunt voor het team (zie paragraaf 8.1).

**6.1.2 Betrokkenheid team**

De consulenten van het team geven aan betrokken te zijn en het beste voor de statushouders te willen. Dit blijkt uit de aandacht die aan individuele zaken wordt besteed. Indien het niet goed met een cliënt gaat, wordt het tijdens de overleggen besproken, zodat er snel een oplossing kan worden gevonden. Daarnaast is het werk van het team een continu verbeterproces. De consulenten geven aan de ruimte te hebben om tijdens teamoverleg aan te geven welke punten verbeterd zouden moeten worden en om aan te geven waar ze tegenaan lopen en wat ze anders zouden willen.

**6.1.3 Contact**

De begeleiding aan de cliënten is, zoals eerder vermeld, begin dit jaar intensief geworden, wat onder andere inhoudt dat cliënten minstens één keer in de vier weken worden gezien en tweewekelijks worden gesproken. Volgens één van de geïnterviewde case-regisseurs geldt deze intensieve begeleiding niet voor de studenten die hij begeleidt. Dit komt omdat de studenten, in tegenstelling tot de cliënten die een uitkering ontvangen, geen verplichting hebben vanuit de Participatiewet.

De regelmaat van contact tussen consulenten en cliënten wordt door de consulenten en cliënten (zie hoofdstuk 7) als positief ervaren. Dit blijkt uit de reactie van cliënten bij het horen van de regelmaat van contact en/of de afspraken. De cliënten kunnen door middel van regelmatig contact, vooral in de beginperiode van de begeleiding, hun vragen stellen, zonder zelf eerst contact te hoeven te nemen. Er wordt wel gehoopt dat cliënten zelf contact met hun contactpersoon opnemen als er vragen zijn.

De rol van de consulent Participatie Schakeltraject is iets anders dan die van de andere consulenten. Voorheen moest de consulent de cliënten vooral monitoren. Sinds de consulenten begin dit jaar de cliënten intensiever moeten gaan begeleiden, gaf de geïnterviewde consulent aan dat zij nog aan het zoeken is hoe zij dat moet gaan doen. Sinds dit jaar gaat de consulent één keer per maand op school zitten bij Mondriaan om cliënten minimaal tien minuten te spreken. Tijdens het gesprek op school wordt er voornamelijk kennis met elkaar gemaakt en gesproken over hoe het op school gaat. Zo heeft de consulent meer inzicht over wat er bij de cliënten afspeelt. Daarnaast wordt er geprobeerd om in de tussentijd telefonisch, vooral via Whatsapp, contact met cliënten op te nemen.

**6.1.4 Plan van aanpak**

Het door middel van een plan van aanpak hebben van een richtlijn voor de cliënten wordt door de consulenten als positief in de dienstverlening ervaren.

In het plan, dat in samenspraak met cliënt wordt opgesteld, staat duidelijk aan welke doelen er in de komende periode gewerkt zullen worden. Dit zorgt voor duidelijkheid bij de cliënten, die dan een idee kunnen hebben van hoe lang de begeleiding zal duren. Daarnaast kunnen de cliënten volgens de consulenten zien dat hun contactpersoon hen écht aan het monitoren is.

**6.1.5 Vertrouwen**

Een persoonlijke aanpak in plaats van een meer zakelijke aanpak wordt als een positief punt ervaren. Een persoonlijke aanpak blijkt ervoor te zorgen dat cliënten op hun gemak worden gesteld. Dit zorgt voor het winnen van vertrouwen van de cliënten, waardoor zij dan ook meer informatie met de consulenten delen.

Er wordt regelmatig contact met cliënten opgenomen om een band op te bouwen. Sommige consulenten geven aan snel te reageren op bijvoorbeeld een Whatsapp bericht of als er iets aan cliënt wordt beloofd, het ook daadwerkelijk en snel te regelen. Anderen gaan mee op externe afspraken.

De consulenten worden weleens door cliënten gevraagd om iets voor hen te doen wat niet tot hun taak behoort, zoals kwijtschelding aanvragen of om school af te bellen. Er zijn consulenten die cliënten in zo’n situatie toch helpen, omdat het dingen zijn die niet veel tijd in beslag nemen, en omdat ze nog een goede band met cliënten proberen te krijgen.

**6.1.6 Vrijwilligerswerk**

De cliënten kunnen hun Nederlands verbeteren en actief meedoen in de samenleving door vrijwilligerswerk te doen of deel te nemen aan bepaalde sociale activiteiten. Een succesfactor in de dienstverlening is dat de consulenten de mogelijkheid hebben om, vanuit de interesse van cliënten, plekken te creëren. De meeste collega’s die al langer bij het team werken hebben al contact met verschillende vrijwilligersplekken waar cliënten terecht kunnen. Maar, het is ook mogelijk om zelf plekken te benaderen, om te kijken of het voor cliënt mogelijk is om daar vrijwilligerswerk te doen.

Als cliënten geen idee hebben van wat zij zouden willen doen of als er geen mogelijkheid is om aan de slag te gaan met iets gerelateerd met het werk van het land van herkomst, kunnen de consulenten hen ook kennis laten maken met andere dingen die bijvoorbeeld te maken hebben met hun hobby’s. Hierin verschilt het werk van de consulenten Participatie en consulenten Participatie Schakeltraject. De consulent Participatie Schakeltraject hoeft geen vrijwilligerswerkplekken te zoeken. De studenten die een schakeltraject volgen zijn niet verplicht om vrijwilligerswerk te doen. Als cliënten aangeven dat ze vrijwilligerswerk willen doen, vraagt de consulent wat zij leuk vinden en/of wat zij zouden willen doen, en vraagt vervolgens bij de collega’s of zij weten waar zij de cliënten naartoe kan sturen.

**6.1.7 Afspraken**

**6.1.7.1 Cliënten naar afspraak**

Er kan gezegd worden dat de dienstverlening van het team gewaardeerd wordt. Dit blijkt uit het feit dat de cliënten eigenlijk altijd wel naar hun afspraak gaan, en als zij niet kunnen, dat zij dan afbellen.

**6.1.7.2 Meegaan naar afspraak**

De mogelijkheid voor de consulenten om met cliënten mee te gaan op afspraak, bijvoorbeeld bij een vrijwilligerswerkplek of school om cliënt in te laten schrijven, wordt in het algemeen als positief door de consulenten ervaren.

Echter wordt dit niet door alle consulenten of bij alle cliënten gedaan, omdat het veel tijd kost. Er wordt natuurlijk geprobeerd om de zelfredzaamheid van de cliënten te stimuleren door hen zelf stappen te laten nemen. Als consulenten merken dat de stap voor de cliënt om ergens naartoe te gaan te groot is of als het niet anders kan, wordt er dan besloten om met cliënt mee te gaan. Bij een gesprek voor vrijwilligerswerk gaan de consulenten wel met cliënten mee op afspraak, vooral omdat er bijvoorbeeld ook een contract getekend zou moeten worden.

**6.1.8 Doorverwijzen**

**6.1.8.1 Doorverwijzen**

Cliënten op weg kunnen helpen door ze naar de juiste instantie of afdeling door te verwijzen wordt ook als een succesfactor ervaren. Dit komt omdat cliënten, zoals hiervoor reeds is vermeld, vaak vragen hebben over onderwerpen die niet bij het takkenpakket van de consulenten behoren. In zo’n geval helpen de consulenten de cliënten door ze naar de juiste instantie of afdeling door te verwijzen.

**6.1.8.2 Projecten**

De consulenten zien de mogelijkheid om cliënten kennis te laten nemen met verschillende projecten als een succesfactor.

Het team werkt samen met verschillende scholen en instanties die projecten aanbieden waar ze de cliënten naartoe kunnen sturen, zoals de intensieve taaltraining (ITT) waar statushouders hun taalniveau binnen 10 á 15 weken kunnen verhogen, computerlessen waar zowel voor beginners als gevorderden les over het werken met een computer, mails, PowerPoint enzovoorts wordt gegeven en MigrantInc voor statushouders die zelf een onderneming in Nederland op zouden willen starten. Daarnaast is het voor statushouders ook mogelijk om via een werkervaringsplek binnen de gemeente te werken. Dit wordt als positief gezien, vooral omdat de consulenten bij de cliënten merken dat deze projecten hun ontwikkeling, en dus integratie, daadwerkelijk bevorderen.

Echter heeft de ITT alleen plek voor 120 deelnemers, en de computerlessen plek voor 30 deelnemers. Dus deze trainingen zijn niet voor alle statushouders die begeleiding krijgen mogelijk.

**6.1.9 Schakeltraject**

**6.1.9.1 Samenwerking**

De samenwerking tussen de consulent Participatie Schakeltraject met de maatschappelijk werker die op school zit en de communicatie met de trajectbegeleiders van school van de cliënten verloopt goed en wordt als een succesfactor ervaren. Indien er iets met de cliënten speelt, wordt er door middel van overleggen besproken wat er gedaan kan worden. Verder wordt de consulent gebeld of gemaild indien de cliënten bijvoorbeeld niet op komen dagen.

**6.1.9.2 Overstap studenten**

Een andere succesfactor die de consulent Participatie Schakeltraject in de dienstverlening ervaart is dat zij, vanuit de gemeente, samen met een Middelbaar beroepsonderwijs (MBO), een informatiebijeenkomst hebben georganiseerd waar de studenten geïnformeerd worden over de overstap van uitkering naar studiefinanciering. De studenten werden geïnformeerd over het aanvragen van studiefinanciering en punten waar ze rekening mee moeten houden zoals het beëindigen van de uitkering, het moeten zoeken van een bijbaan en binnenkort zelf huur moeten gaan betalen.

**6.2 Knelpunten in de dienstverlening**

**6.2.1 Communicatie**

**6.2.1.1 Startgesprek**

Tot begin van dit jaar werkten de consulenten met het rapport van de brede intake van hun cliënten. Met behulp van het rapport werd het eerste gesprek, namelijk het startgesprek, met cliënten gevoerd. Een minpunt van het werken met een rapport van de brede intake is dat, als er iets niet in het rapport staat vermeld, de kans groot is dat de consulent iets met cliënt bespreekt dat de cliënt al met een andere medewerker heeft besproken. En dat kan voor cliënten vervelend zijn, omdat zij het dan over hetzelfde onderwerp met een andere medewerker moeten hebben.

Vanaf dit jaar is besloten dat de consulenten aan kunnen sluiten bij de brede intake gesprekken. De gesprekken worden alleen door de Brede Intake consulenten gevoerd. Het is de bedoeling dat de consulenten van het team tijdens de brede intake een beeld krijgen van de cliënt en zo dubbel werk voorkomen. De consulenten van het team kunnen direct na de brede intake een startgesprek met cliënt voeren. Niet alle geïnterviewde consulenten hebben zich al aangesloten bij een brede intake gesprek, waardoor er geen mening daarover kan worden gegeven. Een geïnterviewde consulent geeft aan dat het plan op papier goed lijkt, omdat er zo dubbel werk wordt voorkomen. Maar, wat volgens de consulent lastig is, is dat zij als consulent een passieve rol heeft in het brede intake gesprek en zij in principe de brede intake ook op papier kan lezen, wat eigenlijk tot begin 2018 gebeurde. Vandaar dat er gehoopt wordt dat het aansluiten bij de brede intake efficiënt genoeg is, en dat er niet twee uur verloren wordt.Het aansluiten bij de brede intake gesprekken zou als tijdsverspilling, en dus dan ook als een knelpunt in de dienstverlening, kunnen worden ervaren.

**6.2.1.2 Communicatie**

Het ontbreken van een live tolk wordt als een knelpunt gezien.

Niet alle cliënten spreken redelijk goed Nederlands. In zo’n geval kan de consulent gebruik maken van de tolkentelefoon. Voorheen had het team een collega die zowel Arabisch als Tigrinya spreekt die door collega’s werd ingeschakeld om een gesprek te tolken of om cliënten te bellen voor bijvoorbeeld een afspraak. Momenteel heeft het team een administratief stagiair (werkervaringsplek oftewel WEP) die Arabisch spreekt. Hij wordt ook af en toe gevraagd om een gesprek te tolken of om cliënten te bellen.

Voor consulenten is het lastig als zij een cliënt (snel) moeten bellen om bijvoorbeeld een afspraak te maken of om te vragen of hij op de lijst voor intensieve taaltraining wil worden gezet, terwijl hij geen woord Nederlands spreekt. Of om bijvoorbeeld tweewekelijks contact met iemand te hebben die analfabeet is als hij de Nederlandse taal niet goed beheerst, waardoor telefonisch contact belemmerd wordt. Wat een geïnterviewde consulent in zo’n geval doet is een bericht met drie woorden naar de cliënt sturen en dan hopen dat de cliënt het begrijpt of dat de cliënt met iemand is die het kan uitleggen. Bij een andere consulent gaat dit anders. Indien cliënt een contactpersoon bij VluchtelingenWerk (VWN) heeft, overlegt de consulent met de contactpersoon van VWN van cliënt of neemt telefonisch, bijvoorbeeld via Whatsapp, contact op met een familielid van de cliënt. Via familieleden worden er geen gevoelige onderwerpen besproken.

Uit de interviews blijkt tevens dat het werken met een tolkentelefoon het winnen van het vertrouwen van cliënt kan bemoeilijken, omdat het directe contact met de cliënt dan ontbreekt. Het hebben van oogcontact met cliënten is belangrijk. Op het moment dat er een tolkentelefoon wordt gebruikt, gaat de cliënt met de tolk aan de telefoon spreken en niet met de consulent.

**6.2.2 Administratie**

De hoeveelheid administratie wordt ook als een knelpunt ervaren. Tijdens het interview met het hoofd werd er tevens naar de hoeveelheid administratie gevraagd. Het hoofd geeft aan dat het werk uit ongeveer 60% begeleiding en 40% administratie bestaat.

De consulenten begrijpen dat de administratie gedaan moet worden. De hoeveelheid administratie kan volgens de consulenten echter ten koste van het werk gaan. Er wordt geacht dat alles wat er gedaan wordt in digitale systemen geregistreerd wordt. Dit wordt veel op het moment dat alle cliënten minstens één keer per maand worden gezien en tweewekelijks worden gesproken.

**6.2.3 Verplichting**

Aangezien de cliënten een uitkering op grond van de Participatiewet ontvangen, zijn zij verplicht om actief te zijn, om stappen te ondernemen om uit de bijstand te kunnen stromen. In die zin is de begeleiding van het team verplicht. Dit geldt natuurlijk niet voor de studenten die niet een uitkering ontvangen.

Het aangeven dat de begeleiding een verplichting is, en dat iemand op zijn uitkering kan worden gekort, kan in de dienstverlening als een knelpunt worden ervaren. Dit komt omdat cliënten dan kunnen schrikken, en de consulenten dan als “*iemand van de gemeente*” zien die ze “*helemaal niet willen helpen.*”[[60]](#footnote-60)

Het werken vanuit de verplichting wordt niet altijd als een knelpunt ervaren, want soms is het voor de consulenten juist handig om de mogelijkheid te hebben om wat druk op de cliënten te houden.

**6.2.4 Tools werk**

Wat opvalt tijdens de interviews is dat een consulent Participatie aangeeft dat zij meer tools hebben om het werk beter te kunnen doen. Dit miste zij voorheen. Volgens de geïnterviewde consulent Participatie Schakeltraject hebben ze ook alle voorzieningen/mogelijkheden om cliënten te spreken. Bij één de van de geïnterviewde case-regisseurs is dat anders. Een knelpunt volgens de case-regisseur is de communicatie binnen de gemeente. De case-regisseur heeft als extra taak om cliënten over te halen om te verhuizen naar de locatie Anna van Hannoverstraat, maar geeft aan daar weinig tools voor te hebben. Dit komt omdat hij en de andere case-regisseur met wie hij samenwerkt bijvoorbeeld niet mogen meepraten en dus vaak niet bij beslissingen worden betrokken. Er worden volgens de case-regisseur veel dingen boven hem langs of niet gedaan, waardoor hij het niet weet. Het is een knelpunt omdat wel wordt geacht dat hij de statushouders informeert over hun positie.

**6.2.5 Schakeltraject**

De samenwerking tussen de consulent Schakeltraject en Haagse Hogeschool blijkt nog een knelpunt te zijn. Dit komt door het, vanwege privacy, niet mogen ontvangen van gegevens van cliënten die aan de Haagse Hogeschool een schakeltraject volgen. Met Mondriaan is bijvoorbeeld afgesproken dat er een beveiligd gedeelde bestand naar elkaar wordt gestuurd. Maar dat is niet het geval bij de Haagse Hogeschool, waardoor de consulent niet de gegevens van die studenten ontvangt en het werk van de consulent dus bemoeilijk wordt.

**7. Behoeften en ervaringen cliënten**

In de interviews met de cliënten werd gevraagd naar wat zij in de begeleiding nodig hebben, dus naar hun behoeften, en naar hun ervaringen met het werk van het team.

Er zijn cliënten die meer behoefte hebben aan begeleiding dan anderen.

Uit de interviews blijkt dat er onder andere behoefte is aan begeleiding om (vrijwilligers)werk te vinden, hulp bij het leren van de taal, het verkrijgen van informatie en goede communicatie.

De ervaringen gaan onder andere over de begeleiding van de contactpersoon, het contact met de contactpersoon en de afspraken.

De bevindingen van de interviews zullen in de volgende paragrafen aan de orde komen.

**7.1 Taal**

De cliënten hebben behoefte aan het leren van de Nederlandse taal.

Sterker nog, de cliënten zijn, zoals reeds in het juridisch kader (zie paragraaf 2.1) is aangegeven, verplicht om de Nederlandse taal te leren.

Wat opviel tijdens de interviews is dat de cliënten niet aangeven de taal te willen leren omdat zij op grond van de wet verplicht zijn, maar omdat het beheersen van de taal hun integratie in de samenleving bevordert.

Vanwege de inburgeringsplicht volgen de cliënten dus Nederlandse taallessen bij taalscholen. Maar er blijkt ook behoefte te zijn aan extra hulp bij het leren van de taal. Eén van de geïnterviewde cliënten is bijvoorbeeld zelfstandig naar de bieb gegaan en heeft zich opgegeven voor taallessen. Volgens cliënt zijn de taalschool en bieb momenteel voldoende om de Nederlandse taal te leren. Echter nemen niet alle cliënten zelf de stap om zich ergens, bijvoorbeeld bij de bieb, voor extra taallessen in te schrijven, en wensen daar dus begeleiding voor te krijgen.

**7.2 (Vrijwilligers)werk**

Cliënten, zowel onder begeleiding van consulent Participatie, consulent Participatie Schakeltraject als case-regisseur, hebben behoefte aan hulp om aan (vrijwilligers)werk te komen. Het ontvangen van deze hulp wordt door de cliënten als positief ervaren.

Zij willen werken om, net als bij het leren van de Nederlandse taal, in contact te komen met Nederlandse mensen, hun Nederlands te oefenen en verbeteren en, voor de cliënten die in het land van herkomst niet hebben gewerkt, om iets te kunnen leren.

Wat voor soort werk de cliënten willen verschilt per persoon. Sommigen willen bijvoorbeeld hetzelfde werk doen dat zij in het land van herkomst hebben gedaan, anderen vinden het prima om iets heel anders te gaan doen of zijn zelf bereid om een werk te doen alleen omdat het mogelijk is en niet per se omdat zij het leuk vinden.

Dat cliënten die een schakeltraject volgen niet hoeven te werken, betekent niet per se dat zij geen behoefte hebben aan hulp om (vrijwilligers)werk te vinden. Het verschilt per cliënt. Uit een interview kwam bijvoorbeeld naar voren dat een cliënt graag gehoopt had door zijn contactpersoon geholpen te worden bij het vinden van (vrijwilligers)werk bij een winkel. Cliënt geeft aan dat zijn contactpersoon aangaf dat hij zelf werk moet zoeken, dat het waarschijnlijk niet mogelijk zal zijn om als vrijwilliger te werken in de winkel waar hij wil werken, maar dat zij het aan haar collega’s zal vragen.

De cliënten krijgen van hun contactpersoon de ruimte om eerst de taal wat te beheersen om dan met (vrijwilligers)werk te kunnen starten. Dat wordt ook door de cliënten gewaardeerd.

**7.3 School**

Verder blijkt dat cliënten zich verder willen ontwikkelen. Dit volgt uit de interviews waar cliënten aangaven behoefte te hebben aan hulp bij het vinden van een opleiding of stageplek.

Als het om een opleiding gaat, is er, net als bij hulp om (vrijwilligers)werk te vinden, vaak voorkeur voor een opleiding die lijkt op de opleiding die zij in het land van herkomst hebben gedaan. En als het om een stageplek gaat, is er voorkeur voor een plek die gerelateerd is aan de opleiding die zij hier in Nederland wensen te volgen. Dit komt omdat zij op die manier een beeld kunnen krijgen van het werkveld van de gewenste opleiding.

**7.4 Begeleiding contactpersoon**

Tijdens de interviews werd aan de cliënten gevraagd om een cijfer, van nul tot tien, te geven voor de begeleiding van hun contactpersoon, waarvan nul onvoldoende/slecht is en een tien voldoende/heel goed.

De cliënten zijn in het algemeen tevreden met de begeleiding van hun contactpersoon. Dat is ook terug te zien in de cijfers die zij hebben gegeven.[[61]](#footnote-61)

Het contact met de contactpersoon wordt gewaardeerd. Bij de vraag wat de cliënten positief van de begeleiding vinden, werd vaak met de volgende woorden over de contactpersoon beantwoord: rustig, (heel) goed, aardig, leuk, lief en beleefd.

Cliënten vinden hun contactpersoon aardig omdat de contactpersoon bijvoorbeeld cliënt wil helpen met het studeren en werken, aan cliënt vraagt wat ze in de toekomst qua werk zou willen doen, mobiel nummer aan cliënt heeft gegeven en aangegeven dat zij vragen mag stellen, bereid was om ook in het Engels met cliënt te communiceren en tijdens de afspraak naar details vraagt om te weten hoe ze cliënt kan helpen. Daarnaast geven cliënten ook aan het goed te vinden dat de contactpersoon belangstelling toont door te vragen hoe het gaat of altijd veel vragen in details stelt. Hieruit blijkt dat er behoefte is aan begeleiding, en dan specifiek om werk of studie te vinden (zie voorgaande paragrafen) en goede communicatie (zie subparagraaf 7.8.2).

Wat een geïnterviewde cliënt die een schakeltraject volgt van zijn contactpersoon verwacht is dat als hij een probleem heeft, zijn contactpersoon het probleem probeert te begrijpen en een oplossing voor het probleem probeert te vinden. De cliënt geeft het volgende aan:

*“.. zij kunnen de problemen dat ik heb, als zij proberen mijn problemen te oplossen te vinden, that’s wat zij kunnen werken, that’s daarom zijn zij hier. Dus that’s wat ik verwacht, ik heb geen idee over andere dingen. Als zij proberen mij te verstaan en oplossing te vinden, that’s wat ik wil verwachten, dus*.”[[62]](#footnote-62)

Cliënten waarderen dat hun contactpersoon hen helpen of probeert te helpen. Dat het niet altijd kan, wordt ook door cliënten begrepen. Dat er begrip is, blijkt bijvoorbeeld uit interviews waar cliënten aangeven dat de contactpersoon doet wat hij moet doen en meerdere cliënten heeft die hij moet begeleiden.

Alhoewel er in het algemeen gezegd kan worden dat de cliënten behoefte hebben aan de begeleiding, zijn er ook cliënten die menen minder begeleiding nodig te hebben. Deze cliënten gaan naar school en geven aan dat alles goed gaat of hebben bijvoorbeeld hulpvragen die niet bij het takkenpakket van hun contactpersoon behoren. Cliënten die naar school gaan en aangeven dat het goed gaat, zijn wel blij dat er iemand is waar zij naartoe kunnen om hun vragen, indien er vragen zijn, te stellen. En dat is eigenlijk ook wat het hoofd van het team bedoelt met het regelmatig contact houden met cliënten (zie subparagraaf 5.3.1), want op die manier kunnen cliënten, dus ook bij wie het goed gaat, hun vragen stellen.

**7.5 Afspraken**

*Regelmaat afspraken*

Zoals eerder vermeld (zie paragraaf 7.1 t/m 7.3) hebben cliënten behoefte aan aan het leren van de taal, hulp bij het vinden van (vrijwilligers)werk en/of opleiding. Hierdoor wordt de regelmaat van de afspraken met de contactpersoon door de cliënten als positief ervaren. Dit komt omdat de afspraken gebruikt worden om het over taal(lessen), (vrijwilligers)werk en/of opleiding te hebben. Daarnaast geven cliënten aan hun vragen tijdens de afspraken te kunnen stellen.

Dit is dus wat de consulenten bedoelen met het hebben van een vaste aanspreekpunt om vragen te stellen (zie subparagraaf 6.1.1).

*Contactpersoon meegaan naar afspraken*

Uit de interviews blijkt dat onzekerheid over het beheersen van de Nederlandse taal en/of kennis van Nederland ervoor zorgt dat sommige cliënten ook behoefte hebben aan steun van hun contactpersoon tijdens afspraken. Hiermee wordt bedoeld dat de contactpersoon met de cliënten meegaat naar hun afspraak. Dat er een mate van onzekerheid bestaat blijkt uit de interviews waar cliënten bijvoorbeeld aangeven dat hun contactpersoon vragen kunnen stellen die zij zelf vanwege de taal niet kunnen stellen of zelf misschien vergeten te stellen.

**7.6 Informatie**

De cliënten hebben behoefte aan het verkrijgen van informatie. Er is behoefte aan informatie over de wijze waarop en waar ze werk kunnen vinden, wat dus weer laat zien dat er behoefte is aan hulp bij het vinden van (vrijwilligers)werk. Daarnaast zijn niet alle cliënten bekend met waar de gemeente hen wel of niet mee kan helpen, dus zouden daar meer over willen weten.

Er zijn cliënten die vinden dat de contactpersoon als Nederlands zijnde alles over Den Haag en/of Nederland weet, en omdat zij zelf nieuw zijn, willen dat hun contactpersoon hen over de regels en over Nederland in het algemeen informeert.

De informatie die cliënten willen ontvangen gaat niet altijd over iets waar de contactpersoon hen mee kan helpen. Zo willen cliënten bijvoorbeeld ook informatie over een aantal praktische zaken zoals het inschrijven bij een kinderopvang en onduidelijkheden bij de betaling van huur. Of dat de contactpersoon ontvangen brieven aan de cliënt uitlegt.

De wijze waarop cliënten informatie willen ontvangen verschilt per cliënt. Sommige cliënten hebben voorkeur voor informatie op papier, per e-mail of via Whatsapp, zodat zij de ontvangen informatie niet na een gesprek vergeten. Anderen hebben voorkeur voor het ontvangen van informatie tijdens een gesprek,dus face-to-face, en niet op papier, omdat ze of nog niet goed Nederlands kunnen lezen of het simpelweg fijner vinden dan informatie op papier.

Alhoewel cliënten behoefte hebben aan informatie, betekent het niet voor iedere cliënt dat zij dit van hun contactpersoon hoeven te ontvangen. Zo blijken er ook cliënten te zijn die informatie via vrienden, mensen van hun taalschool en/of extra taalles verkrijgen. Of dat zij de informatie die zij wilden, al van hun contactpersoon hebben ontvangen.

**7.7 Suggesties en advies**

Cliënten zien hun contactpersoon als mensen met een netwerk en kennis van de mogelijkheden die er zijn. Hierdoor zijn cliënten open/bereid om (ongevraagd) suggesties en advies van hun contactpersoon te ontvangen. Een cliënt gaf bijvoorbeeld aan dat hij open is voor suggesties van zijn contactpersoon over cursussen of werk, maar dat hij dat niet bij zijn contactpersoon heeft aangegeven, omdat hij niet weet of zijn contactpersoon hem daar wel of niet mee kan helpen. Zoals hiervoor reeds is vermeld, is het niet bij iedereen duidelijk waar de gemeente hen wel of niet mee kan helpen.

**7.8 Contact**

**7.8.1 Reactie**

Het niet of niet snel krijgen van een reactie van de contactpersoon wanneer er een vraag wordt gesteld wordt door cliënten als minder positief ervaren. Het kan de cliënten zelf het idee geven dat de gestelde vraag niet belangrijk is. Zo gaf een cliënt het volgende aan: “*Misschien dat vraag was niet zo belangrijk, want hij werkt met veel mensen, en andere mensen, iedereen hebben zij heel veel vraag, misschien zijn vraag is erg belangrijk of zo, hij kan, daarom geeft mij niet die antwoord.”[[63]](#footnote-63)*

Cliënten zullen niet altijd vanzelf weer contact met de contactpersoon opnemen. En vooral niet als de contactpersoon aangeeft een antwoord naar cliënt te zullen sturen of een afspraak met cliënt te zullen maken.

**7.8.2 Communicatie**

Aan het begin van de begeleiding spreken niet alle cliënten redelijk (goed) Nederlands.

Er zijn cliënten die aangeven dat zij, toen hun Nederlands nog niet goed was, ook af en toe in het Arabisch of Engels met hun contactpersoon gingen spreken, zodat zij elkaar goed konden verstaan. Maar, niet alle consulenten spreken de Arabische taal.

Zoals eerder vermeld, hebben cliënten behoefte aan informatie. De cliënten geven aan het belangrijk te vinden om daadwerkelijk te begrijpen wat de contactpersoon vertelt of uitlegt. Daardoor is er onder een gedeelte van de cliënten behoefte aan het communiceren met behulp van een tolk, zodat zij hun contactpersoon kunnen verstaan en dus miscommunicatie kunnen voorkomen. Dit geldt echter niet voor alle cliënten. Cliënten die Nederlands en/of Engels spreken, geven aan geen tolk nodig te hebben tijdens afspraken met hun contactpersoon.

Sommige cliënten hebben voorkeur voor een live tolk, en voor anderen maakt het niet uit of er gebruik wordt gemaakt van een live tolk of van de tolkentelefoon.

Dat een live tolk de voorkeur geniet blijkt uit de interviews waar cliënten aangeven zich meer op hun gemak te voelen als ze iemand aankijken wanneer ze met die persoon spreken. Verder is het voor cliënten fijn om hun emoties zowel bij hun contactpersoon als de tolk te kunnen tonen. Daarnaast zou het werken met een live tolk makkelijker zijn, omdat de cliënten, als zij iets niet begrijpen, de tolk kunnen vragen om zich (nogmaals) te herhalen.

Er zijn ook cliënten die tijdens het gesprek Nederlands proberen te spreken, en als het niet lukt, het fijn vinden om gebruik te maken van de tolkentelefoon, omdat het snel en makkelijk is.

Vermeldenswaard is dat de geïnterviewde cliënten die nog geen Nederlands spreken aangeven voorkeur te hebben voor een live tolk, en geïnterviewde cliënten die redelijk wat Nederlands spreken geen voorkeur hebben voor of live tolk of tolkentelefoon.

**8. Verbeterpunten dienstverlening**

Tijdens de interviews met zowel het hoofd, de consulenten als cliënten is gevraagd naar waar zij verbetering(en) wensen te zien.

De verbeterpunten die zij willen zien gaan onder andere over de werkwijze van het team, het zoeken van (vrijwilligers)werkplekken, het (niet) hebben van invloed op de keuze van cliënten omtrent taalschool en de samenwerking met het WSP.

In de volgende paragrafen komen de bevindingen van de interviews aan bod.

**8.1 Het team**

Uit de interviews blijkt dat de grootte van de caseload van de consulenten een verbeterpunt is. Het hoofd gaf bijvoorbeeld aan dat als het team uitgebreid wordt en de caseloads kleiner worden, de consulenten meer tijd zouden hebben voor de cliënten. Zoals in subparagraaf 5.3.1 is vermeld, wordt verwacht dat alle cliënten dezelfde dienstverlening aangeboden krijgen. Echter is er vanwege de grootte van de caseloads en aantal consulenten ook een groep statushouders zonder contactpersoon. Er zijn dus statushouders in de gemeente die helemaal niet van de dienstverlening kunnen genieten.

Het beperkt aantal tijd voor cliënten blijkt ook uit interviews met cliënten, waar aangegeven wordt dat soms lang gewacht moet worden om een antwoord van de contactpersoon te krijgen, of dat één partner begeleiding krijgt en de andere niet.

Een ander verbeterpunt is het als team van elkaar leren. Er blijkt geen vast moment te zijn waar ervaring met elkaar kan worden gedeeld. Het delen van ervaringen gebeurt momenteel dus sporadisch. Echter zien consulenten het delen van ervaringen van hoe zij bepaalde dingen aanpakken juist als iets wat ten voordele kan komen van de begeleiding.

Verder is het overleggen met relevante partijen een punt die volgens een geïnterviewde case-regisseur verbeterd zou moeten worden. Er ontbreekt een overlegorgaan binnen de gemeente, of in ieder geval één waar de consulent erbij hoort, waar er wekelijks over de groepslocatie die de consulent in zijn caseload heeft kan worden gesproken. Er is wel een locatieoverleg, maar het blijkt heel breed te zijn, omdat bijvoorbeeld ook welzijnsorganisaties, politie et cetera erbij zitten. Er is niet altijd behoefte om bepaalde dingen in een grote groep te bespreken. Er blijkt een wens te zijn voor een kleinere overleg, zodat alle informatie goed gedeeld kan worden.

**8.2 Communicatie**

Er blijkt nog ruimte te zijn voor verbetering in de communicatie tussen consulenten en cliënten. De communicatie wordt door beide partijen niet als slecht of negatief ervaren (zie subparagraaf 6.2.1.2 en 7.8.2). Echter wordt zowel door cliënten als consulenten aangegeven dat de beschikbaarheid van een live tolk het contact, zowel telefonisch, digitaal als in persoon, nog beter zou kunnen laten verlopen. De aanwezigheid van een tolk zorgt bij beide partijen voor duidelijkheid bij het overbrengen van boodschappen. Daarnaast blijkt uit de interviews dat de aanwezigheid van een tolk cliënten op hun gemak stelt, waardoor zij meer informatie met de consulenten delen.

**8.3 (Vrijwilligers)werk**

De zoektocht naar (vrijwilligers)werkplekken kan nog worden verbeterd.

Het vinden van goede (vrijwilligers)werkplekken met doorgroeimogelijkheden blijkt niet altijd even makkelijk te zijn. Dit komt door de taal en werkervaring van de cliënten, wat ook eerder in het maatschappelijk kader (paragraaf 2.2) als voorbeelden van belemmeringen voor statushouders voor een succesvolle entree op de arbeidsmarkt zijn genoemd. Consulenten moeten vaak individueel op zoek gaan naar (vrijwilligers)werkplekken. Zoals in de vorige paragraaf is vermeld, is het delen van ervaring iets dat momenteel sporadisch gebeurt. Hierdoor kunnen consulenten best veel tijd kwijt zijn bij het zoeken van een (vrijwilligers)werkplek voor cliënten, terwijl het best mogelijk kan zijn dat hun collega(’s) een cliënt ergens hebben geplaatst waar zij momenteel op zoek zijn.

**8.4 Invloed keuze taalschool**

De statushouders kunnen op grond van de wet zelf kiezen bij welke taalschool zij zich willen inschrijven.[[64]](#footnote-64) Het hebben van invloed op de keuze van taalschool wordt door het team als een verbeterpunt gezien. Dit komt omdat veel cliënten momenteel een keuze maken gebaseerd op de gratis laptop, een reiskostenvergoeding of iets dergelijks die de school aanbiedt, en niet op de kwaliteit. Daar heeft het team geen invloed op, maar acht het wel noodzakelijk, zodat cliënten gegarandeerd naar goede scholen kunnen gaan, waar daadwerkelijk een ontwikkeling in de taalbeheersing van cliënten kan worden gezien. Het enige wat het team momenteel tegen “slechte” taalscholen kan doen is een klacht indienen bij Blik op Werk, die als missie heeft de kwaliteit van het dienstverleningsaanbod op het terrein van duurzame arbeidsparticipatie en inburgering te bevorderen en te waarborgen[[65]](#footnote-65).

**8.5 Samenwerking met het WSP**

Alhoewel zowel het team als het WSP al enorme stappen in de samenwerking aan het maken zijn, is er volgens het team nog ruimte voor verbetering. Beide teams willen namelijk dat de statushouders zo snel mogelijk financieel zelfredzaam worden. De verbetering in de samenwerking is te zien in de afspraken die beide teams met elkaar hebben gemaakt. Er is bijvoorbeeld afgesproken dat elke week een teamlid van het WSP bij het Dedicated Team Statushouders gaat zitten en visa versa, zodat de medewerkers van beide teams kunnen zien wat de medewerkers van het andere team doen, mee kunnen lopen met gesprekken en eventueel, indien er vragen zijn, die aan de medewerkers van het andere team kunnen stellen. Daarnaast is er afgesproken dat elke overdracht besproken wordt, en dat de consulent een driegesprek kan voeren met de statushouder en de werkbegeleider van het WSP.

In het verleden zijn er weleens cliënten van het team overgezet naar het WSP, waar er later door consulenten van het team gehoord wordt dat er niks met de cliënten wordt gedaan, dus dat cliënten nog thuis zitten zonder werk. Vandaar dat de consulenten best terughoudend (kunnen) zijn met het overzetten van cliënten naar het WSP. Continu verbetering in de samenwerking kan immers die terughoudendheid laten verdwijnen.

**9. Conclusies, aanbevelingen en discussie**

**9.1 Conclusies**

Het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag biedt begeleiding aan statushouders in de gemeente, gericht op de participatie van de statushouders. Aan de hand van dit onderzoek wordt gezocht naar hoe de consulenten van het team, met aan de ene kant kennis van de knelpunten en succesfactoren die zij zelf in de dienstverlening ervaren, en aan de andere kant kennis van de behoeften en ervaringen van de cliënten, de dienstverlening aan de cliënten kunnen verbeteren.

De centrale vraag van het onderzoek is:

“Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?” Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, zijn vier deelvragen geformuleerd. Hierna zullen de deelvragen worden beantwoord.

De eerste deelvraag luidde als volgt: Wat is de taak van het Dedicated Team Statushouders?

Bij de oprichting van het team werd verwacht dat alle statushouders vrijwilligerswerk gingen doen, zodat zij zo snel mogelijk doorgezet konden worden naar werk. Na de oprichting van het team zijn de verwachtingen veranderd. Sindsdien wordt verwacht dat de focus op de activering van de cliënten ligt en dat er dus maatwerk wordt geboden. Dit betekent dat de activering per cliënt kan verschillen, van sociale activiteit(en) naar vrijwilligerswerk naar betaald werk, of misschien direct naar vrijwilligerswerk of betaald werk. Voor de studenten wordt verwacht dat zij, indien zij dat kunnen en willen, instromen in het reguliere onderwijs.

Het uiteindelijke doel van het team is dat de statushouders financieel en sociaal zelfredzaam worden. Om de verwachtingen van het werk van het team te kunnen bewerkstelligen kent het team twee verschillende functies. Deze functies zijn die van de consulent Participatie, waaronder ook Participatie Schakeltraject, en van de case-regisseur, elk met een focus op specifiekegroepen. Daarnaast heeft het team ook een administratief kracht.

Het projectteam werkt met budgetten voor één jaar. Dit betekent dat het team in principe eind 2018 ophoudt te bestaan en dat de statushouders, net als iedere andere burger met een bijstandsuitkering, onder de reguliere dienstverlening van de gemeente zouden vallen. Het is de vraag in hoeverre dit wenselijk is, aangezien het team juist is opgericht om door middel van intensieve begeleiding ervoor te zorgen dat de statushouders in de gemeente kunnen (blijven) participeren.

De tweede deelvraag luidde als volgt: Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

De consulenten van het team ervaren meer succesfactoren dan knelpunten in de dienstverlening aan cliënten.

De grootte van de caseloads, de betrokkenheid van het team, het werken met een plan van aanpak en de regelmaatvan het contact met cliënten worden door de consulenten als succesfactoren in de dienstverlening ervaren. Wat ook door de consulenten als positief wordt ervaren is het mogen creëren van vrijwilligerswerkplekken en de mogelijkheid om cliënten kennis te laten nemen van allerlei mogelijkheden, zowel (vrijwilligers)werk gerelateerd als projecten waar zij cliënten naartoe kunnen sturen. Bij het gebruikmaken van deze mogelijkheden zien de consulenten dat de cliënten zich daadwerkelijk ontwikkelen, en dat het mogelijk is om het doel van de dienstverlening te bereiken.

Wat de consulenten als een knelpunt in de dienstverlening ervaren is het ontbreken van een live tolk, die zij vaak zouden kunnen inschakelen om een gesprek te tolken of om contact op te nemen met cliënten. Verder ervaren de consulenten de hoeveelheid administratie, het moeten werken vanuit de verplichting, het ontbreken van tools voor het werk en het vanwege privacy niet mogen ontvangen van informatie als knelpunten in de dienstverlening.

De derde deelvraag luidde als volgt: Wat zijn de behoeften van de cliënten ten opzichte van de dienstverlening van het team?

Er zijn cliënten die meer behoefte hebben aan begeleiding dan anderen.

Het blijkt dat cliënten vooral behoefte hebben aan het leren van de taal, het ontvangen van informatie, en dan voornamelijk over het vinden van (vrijwilligers)werk. De cliënten willen ook hulp ontvangen om (vrijwilligers)werk te vinden. De cliënten hebben hier niet behoefte aan omdat het vanuit de wet verplicht is, maar omdat zij, als zij de taal beheersen, in contact kunnen komen met Nederlandse mensen, en dus mee kunnen doen in de samenleving. Door middel van (vrijwilligers)werk kunnen de cliënten in contact komen met Nederlandse mensen en de Nederlandse taal leren en oefenen. Naast behoefte aan informatie over (vrijwilligers)werk, willen cliënten ook informatie over Nederland in het algemeen en over wat de gemeente wel of niet voor hen kan betekenen. Cliënten zijn ook open om suggesties en advies van hun contactpersoon te ontvangen over de mogelijkheden die er voor hen zijn.

De behoefte aan informatie brengt de behoefte aan duidelijkheid met zich mee. Vandaar dat cliënten ook behoefte hebben aan het communiceren met behulp van een tolk, om miscommunicatie te kunnen voorkomen. Er zijn cliënten die zich tijdens gesprekken meer op hun gemak voelen indien er een live tolk aanwezig is en/of als een tolk ze namens hun contactpersoon belt om een afspraak te maken of een bericht in hun moedertaal stuurt. Anderen hebben geen voorkeur voor een live tolk of telefonische tolk.

Als cliënten een vraag stellen, vinden zij het belangrijk om snel een reactie te ontvangen. Niet alle cliënten zullen vanzelf weer contact met de contactpersoon opnemen.

De vierde deelvraag luidde als volgt: Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

Alhoewel de grootte van de caseloads momenteel door de consulenten als positief wordt ervaren, is het tevens een verbeterpunt voor het team. Het blijkt dat er vanwege het aantal consulenten en de grootte van de caseloads niet voldoende tijd is om alle statushouders in de gemeente te begeleiden. Hierdoor valt een groep statushouders in de gemeente buiten de boot.

Verder zou het team meer van elkaar kunnen leren. Bij het leren van elkaar gaat het niet alleen om het delen van ervaringen van hoe consulenten bepaalde zaken hebben aangepakt, wat zeker ook noodzakelijk is, maar ook over de (vrijwilligers)werkplekken die zij voor hun cliënten hebben gevonden. Het blijkt lastig te zijn om goede (vrijwilligers)werkplekken te vinden met doorgroeimogelijkheden. Daarnaast moeten de consulenten momenteel vaak individueel op zoek gaan naar (vrijwilligers)plekken. Ervaringen met elkaar delen zou tijd voor de consulenten kunnen besparen.

De consulenten vinden dat de communicatie met de cliënten en het winnen van vertrouwen van de cliënten makkelijker kan verlopen indien er live tolken beschikbaar zijn om cliënten voor hen te bellen, berichten te sturen en/of gesprekken te tolken.

Voor de case-regisseur is er binnen de gemeente nog ruimte voor verbetering als het om het overleggen gaat. Als case-regisseur wordt hij alleen betrokken bij de locatieoverleg, die heel breed is vanwege de aanwezigheid van allerlei partijen. Een kleinere overlegorgaan, waar hij als consulent erbij hoort, wordt gezien als een verbeterpunt, zodat alle informatie goed gedeeld kan worden.

Er worden al enorme stappen in de samenwerking met het WSP gemaakt, maar volgens het team is er nog ruimte voor verbetering. De verbetering wordt noodzakelijk geacht omdat de consulenten momenteel best terughoudend zijn bij het overzetten van cliënten naar het WSP.

Kortom, uit het onderzoek blijkt dat de dienstverlening van het team al enorm aansluit bij de behoeften van de cliënten.

De consulenten ervaren meer succesfactoren dan knelpunten bij de nieuwe werkwijze. De cliënten ervaren de dienstverlening van het team als positief. Dit wordt zowel door de consulenten als cliënten tijdens de interviews bevestigd.

Er zijn nog een aantal punten waar het team aan kan werken zodat de dienstverlening beter is afgestemd op de behoeften van de cliënten.

De aanbevelingen komen in de volgende paragraaf aan de orde.

**9.2 Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de centrale vraag van het onderzoek “Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?”, zijn er een aantal aanbevelingen geformuleerd. De aanbevelingen worden tevens apart in een adviesrapport aan het team gepresenteerd (zie bijlage VI: beroepsproduct).

De aanbevelingen komen hierna aan de orde.

*1. Efficiëntere zoektocht (vrijwilligers)werkplekken*

Het blijkt dat cliënten behoefte hebben aan begeleiding om aan (vrijwilligers)werk te komen, voornamelijk om in contact te komen met mensen en de Nederlandse taal te leren.

Volgens consulenten zouden zij meer structureel ervaringen met elkaar kunnen delen en minder individueel op zoek moeten gaan naar (vrijwilligers)werkplekken.

Vandaar dat er aanbevolen wordt om een (Excel) lijst te maken, waar de consulenten de plekken waar zij cliënten hebben geplaatst kunnen zetten, zodat andere consulenten op de hoogte kunnen blijven van de mogelijkheden voor (vrijwilligers)werk.

De lijst kan door de administratief kracht of een consulent in gedeelde mappen worden aangemaakt, zodat het voor alle consulenten toegankelijk is. Tevens kan de lijst in categorieën worden verdeeld, bijvoorbeeld ‘horeca’, ‘zorgsector’ en ‘klussen’. De consulenten kunnen vervolgens de lijst vullen met de gegevens (naam, website, adres, e-mailadres, telefoon et cetera) van de plekken waar zij cliënten (ooit) hebben geplaatst. Dit kan, naast het verschaffen van inzicht in de mogelijkheden die er voor cliënten zijn, ook tijd voor de consulenten besparen. Andere consulenten zouden hun cliënten met soortgelijke (vrijwilligers)werkinteresse(s) eventueel ook naar die plekken kunnen sturen.

*2. Cliënten informeren*

*2.a Cliënten informeren*

Het blijkt dat veel cliënten behoefte hebben aan informatie en duidelijkheid, bijvoorbeeld over (vrijwilligers)werk of over wat de gemeente wel of niet voor hen kan betekenen. Maar er zijn ook cliënten die informatie willen die soms niet per se over (vrijwilligers)werk of school gaan, maar over praktische zaken of over Nederland in het algemeen.

Om voor meer duidelijkheid bij de cliënten te zorgen, wordt aanbevolen om tijdens gesprekken aan cliënten te vragen of ze behoefte hebben aan informatie, zo ja, wat voor soort informatie. Indien de informatie over het werk van het team gaat, wordt er tevens aanbevolen om te vragen op welke wijze cliënten de informatie wensen te ontvangen, dus face-to-face tijdens een gesprek, via Whatsapp/e-mail of op papier. Dit komt omdat sommige cliënten de face-to-face ontvangen informatie kunnen vergeten.

Het kan ook zijn dat cliënten niet weten wat voor informatie de contactpersoon allemaal kan verschaffen. Het is dan raadzaam om als contactpersoon zelf met suggesties te komen. Indien cliënten dan aangeven bepaalde informatie te willen ontvangen, kunnen de consulenten aan cliënten vragen op welke wijze zij de informatie willen ontvangen (zie vorige alinea).

Indien de informatie niet over het werk van het team gaat, wordt er aanbevolen om, wat de meeste consulenten al doen, cliënt naar de juiste instantie door te verwijzen. Bij het doorverwijzen kan ook gekeken worden of cliënt de informatie, bijvoorbeeld naam en/of telefoonnummer van de instantie, tijdens een gesprek of telefonisch ontvangen voldoende vindt, of het nog via Whatsapp/e-mail of op papier zou willen ontvangen.

*2.b Cliënten op de hoogte houden*

Daarnaast wordt met “cliënten informeren” ook cliënten op de hoogte houden bedoeld. Het blijkt dat cliënten waarde hechten aan een snel antwoord op hun vragen. Indien cliënten een vraag stellen en niet snel een reactie ontvangen, zullen ze niet allemaal weer vanzelf contact met de contactpersoon opnemen.

Cliënten kunnen weleens vragen stellen waar de consulent aangeeft het eerst te moeten gaan uitzoeken en dat hij erop terug zal komen. In zo’n geval wordt er geadviseerd om cliënten op de hoogte te houden van de stand van zaken, door cliënt een bericht te sturen of te bellen. Hierdoor weten cliënten dat de consulent er in ieder geval mee bezig is. Dit verschaft duidelijkheid en zou eventueel ook voor meer vertrouwen in de begeleiding van de contactpersoon kunnen zorgen.

*2.c Consulenten bij relevante overleggen betrekken om cliënten te kunnen informeren*

Consulenten, zoals de geïnterviewde case-regisseur, kunnen tot taak hebben om hun cliënten over hun positie te informeren. Het vervullen van deze taak kan gehinderd worden indien de consulent zelf niet op de hoogte wordt gehouden, niet mee kan praten of bij beslissingen wordt betrokken die voor hem en de cliënten relevant zijn.

Zoals uit de interviews blijkt, hebben cliënten behoefte aan informatie en duidelijkheid. Vandaar dat er aanbevolen wordt om de consulenten die zo’n rol moeten vervullen voortaan te betrekken bij de voor hen relevante, kleinere, overleggen waar de ontwikkelingen, stand van zaken et cetera worden besproken. Indien het niet mogelijk is om de consulenten bij bepaalde overleggen te betrekken, wordt geadviseerd om, mits de privacy wetgeving het toelaat, de consulenten wel (beter) te informeren over de uitkomsten van zulke overleggen. Door de consulenten zelf op de hoogte te houden, kunnen zij vervolgens zorgen dat de cliënten goed worden geïnformeerd.

*3. Gebruikmaken van live tolk om communicatie te verbeteren*

Cliënten hebben behoefte aan duidelijkheid en goede communicatie. Volgens cliënten en consulenten kan de communicatie worden verbeterd door live tolken beschikbaar te hebben. Het blijkt volgens consulenten moeilijk te zijn om met behulp van een telefonische tolk het vertrouwen van cliënten te winnen. Daarnaast zijn er cliënten die voorkeur hebben vooreen live tolk, omdat zij de tolk aan kunnen kijken en hun emoties bij zowel hun contactpersoon als tolk kunnen tonen. Op die manier voelen cliënten zich meer op hun gemak. Indien cliënten zich meer op hun gemak voelen, kunnen zij zich ook makkelijker uiten.

Momenteel wordt er tijdens gesprekken gebruikgemaakt van de tolkentelefoon. De administratief kracht wordt ook af en toe gevraagd om gesprekken met cliënten die Arabisch spreken te tolken of deze cliënten voor de contactpersoon te bellen.

Er wordt aanbevolen om gebruik te maken van live tolken, zowel Arabisch als Tigrinya. Dit zou op twee manieren kunnen, namelijk op vrijwillige basis of door ze in te huren. Voor een uitvoerige uitleg wordt verwezen naar hoofdstuk 3 van het adviesrapport (zie bijlage VI).

Het gebruikmaken van een tolk is essentieel voor het kunnen communiceren met de cliënten die de Nederlandse taal nog niet (goed) beheersen. Beide opties brengen werk en kosten met zich mee. Er dient hoe dan ook kosten te worden gemaakt voor tolken, dus ook voor de huidige dienst van de tolkentelefoon.

Indien cliënten zich meer op hun gemak voelen bij het gebruikmaken van een live tolk en consulenten ervaren dat zij het vertrouwen van cliënten beter kunnen winnen en meer informatie uit cliënten kunnen halen, is het aan te raden om een afweging te maken tussen het gebruik en de kosten van de tolkentelefoon en live tolken, en dan voor de laatste optie te kiezen.

*4. Administratie efficiënter maken*

Voor de consulenten kan de hoeveelheid administratie ten koste gaan van het werk. De consulenten dienen alle contactmomenten, dus zowel de maandelijkse gesprekken als de tweewekelijks contact, in digitale systemen te registreren.

De administratie is dus niet iets waar de cliënten direct in de dienstverlening mee te maken hebben. Echter kan de administratielast wel invloed hebben op de beschikbare tijd die consulenten per cliënt hebben.

Er wordt aanbevolen om als team op korte termijn in gesprek te gaan om afspraken te maken over de eisen voor de administratie, om het wellicht te versoepelen, waardoor het werk uit minimaal 70% begeleiding en 30% administratie kan gaan bestaan, in plaats van 60% begeleiding en 40% administratie. Hoe de eisen versoepeld kunnen worden, dient door het team te worden onderzocht.

**9.3 Discussie**

Voordat ik met het onderzoek begon had ik het idee dat het werk van het team overeenkomt met het werk van VluchtelingenWerk. Door een paar weken met verschillende consulenten bij gesprekken mee te hebben gelopen en de interviews met zowel het hoofd als de consulenten werd het mij snel duidelijk dat het niet zo is, maar dat het werk van het team zich voornamelijk richt op het begeleiden van de cliënten naar werk (m.u.v. Schakeltraject).

Naast literatuuronderzoek en interviewen als onderzoeksmethoden had ik ook observeren als onderzoeksmethode gekozen. Na een aantal gesprekken te hebben geobserveerd heb ik, in samenspraak met mijn praktijk- en één schoolbegeleider, besloten om die methode niet langer toe te passen, omdat het naar mijn idee niet bijdroeg aan het beantwoorden van de deelvragen. De resultaten uit de observaties zijn daardoor niet meegenomen in het onderzoeksrapport.

Het onderzoek heeft zich gefocust op de twee grootste groepen statushouders in Den Haag, namelijk statushouders afkomstig uit Syrië en Eritrea. Alhoewel de doelgroep afkomstig is uit twee heel verschillende landen, heb ik ervoor gekozen om geen onderscheid in de resultaten te maken op basis van land van herkomst van de geïnterviewde cliënten. Dit komt omdat het onderzoek zich op de behoeften van de cliënten focust, en de behoeften per cliënt kan verschillen. Als één geïnterviewde Syrische cliënt behoefte heeft aan x, betekent het niet per se dat de andere Syrische cliënten daar ook behoefte aan hebben. Dit geldt ook voor de geïnterviewde Eritrese cliënten. Daarnaast kunnen de geïnterviewde Syrische en Eritrese cliënten dezelfde behoeften hebben. Aangezien de meeste cliënten dezelfde behoefte hebben, denk ik achteraf dat ik ook cliënten uit andere landen bij het onderzoek had kunnen betrekken.

Het team is vanaf begin dit jaar begonnen met de nieuwe werkwijze. De interviews zijn in maart gehouden. Vooral de consulenten die al langer werkzaam zijn, zien verbetering in de nieuwe werkwijze. Er moet wel worden opgemerkt dat, omdat de werkwijze nieuw is, er nog niet over alle aspecten van de begeleiding aangegeven kon worden wat als succesfactor of knelpunt wordt ervaren, omdat het nog met de tijd moet gaan blijken. Bij de cliënten, waar er gevraagd werd naar hun behoeften en ervaringen, was de nieuwe werkwijze niet een reden om een vraag niet te kunnen beantwoorden, maar eerder het “tekort” aan contactmomenten met de contactpersoon.

Het advies voor vervolgonderzoek is dan ook om een soortgelijk onderzoek uit te voeren om te kijken wat de consulenten allemaal als succesfactor en knelpunt van de nieuwe werkwijze ervaren. En dan wellicht niet alleen naar de behoeften van Syrische en Eritrese cliënten te kijken, maar van een bredere doelgroep.

**Literatuur- en bronnenlijst**

Rapport

**Abbas & Vos 2018**

A.Abbas & M.Vos, *Begeleiding statushouders. De weg naar succesvolle integratie*, Den Haag: Gemeente Den Haag 2018.

**CBS 2016**

CBS, *Jaarrapport integratie 2016*, Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek 2016.

**Engbersen e.a. 2015**

G. Engbersen e.a., *WRR-Policy Brief 4. Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten,* Den Haag: WRR 2015.

**Gemeente Den Haag 2015**

Gemeente Den Haag, *Haagse aanpak Status houders Sociaal Domein. “Snelle integratie en participatie”,* Den Haag: gemeente Den Haag 2015*.*

**Gemeente Den Haag 2017**

Gemeente Den Haag, *Monitor Statushouders Den Haag. Eén jaar Haagse aanpak,* Den Haag: Gemeente Den Haag 2017.

**HRW 2018**

Human Rights Watch, *World report 2018. Events of 2017*, Verenigde Staten: HRW 2017.

**IND Business Information Centre (BIC) 2017**

IND Business Information Centre (BIC), *Asylum Trends. Monthly report on Asylum Applications in The Netherlands*, Den Haag: IND Ministry of Security and Justice 2017.

**Ministerie van Buitenlandse Zaken 2015**

Cluster Ambtsberichten en Terugkeer (CAT), *Algemeen ambtsbericht Syrië*, Den Haag: Ministerie van Buitenlandse Zaken 2015.

**Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017**

Directie Sub-Sahara Afrika (DAF), *Algemeen ambtsbericht Eritrea*, Den Haag: Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017.

**Rengers e.a. 2015**

N. Rengers e.a., *Meedoen. Een onderzoek naar participatie, welbevinden en begeleiding van herbevestigde vluchtelingen*, Rijswijk: COA 2015.

**SER 2016**

SER, *Nieuwe wegen naar een meer succesvolle arbeidsmarktintegratie van vluchtelingen*, Den Haag: SER 2016.

**United Nations Development Programme 2015**

United Nations Development Programme 2015, *Human Development Report 2015. Work for Human Development*, New York: United Nations Development Programme 2015.

**VVD e.a., 2017**

VVD e.a., *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021, Den Haag 2017*

**Winsemius e.a. 2016**

A. Winsemius e.a., *Wat werkt bij sociaal en gezond? Over de bijdrage van sociale factoren aan gezondheid*, Utrecht: Movisie 2016.

**Wijsmuller 2017**

J. Wijsmuller, *Voortgang en aanpak huisvesting statushouders in 2017*, Den Haag: Gemeente Den Haag 2017

Vakliteratuur

**Alblas & Wijsman 2013**

G. Alblas & E.Wijsman, *Gedrag in organisaties*, Groningen/Houten: Noordhoff 2013.

**Engelhard & Weiler 2012**

D. Engelhard & R. Weiler, *Fietsen met tegenwind. Over vluchtelingen en integratie*, Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland 2012.

**Schermer 2008**

K. Schermer, *Interculturele samenwerking en communicatie*, Groningen/Houten: Noordhoff 2008.

Digitale bronnen

‘Eritrea’, Landenweb januari 2018, landenweb.nl (zoek op *Eritrea*)

‘Factsheet Syrische vluchtelingen’, Pharos juni 2017, pharos.nl (zoek op *Syrische vluchtelingen*)

‘Factsheet Eritrese vluchtelingen’, Pharos juni 2017, pharos.nl (zoek op *Eritrese vluchtelingen*)

‘Integreren’, Van Dale, vandale.nl (zoek op *integreren*)

‘Kamervraag/vragen van het lid Becker (VVS)’, Den Haag 11 december 2017, rijksoverheid.nl (zoek op *Beantwoording Kamervragen vluchtelingen in de bijstand*)

‘Meedoen van statushouders in Den Haag’, Den Haag 23 mei 2017, denhaag.nl (zoek op *Meedoen van statushouders*)

‘Missie’, BlikopWerk, blikopwerk.nl (zoek op *Missie Blik op Werk*)

‘Participeren’, Van Dale, vandale.nl (zoek op *Particeperen*)

‘Statushouders in Den Haag’, Den Haag 27 juli 2017, denhaag.nl (zoek op *Statushouders in Den Haag*)

‘Syrië’, landenkompas, landenkompas.nl (zoek op *Syrië*)

‘Syrië: miljoenen mensen op drift’, VluchtelingenWerk Nederland 2013, vluchtelingenwerk.nl (zoek op *Syrië*)

**Bijlage I:** Topiclijst interview hoofd

Functie

l. Periode werkzaam

ll. Werkzaamheden

DTS

a. Oprichting

l. Reden/noodzaak

ll. Begeleiding vóór oprichting

b. Project

l. Periode

c. Grootte

Verwachtingen en taak DTS

a. Verwachting(en) gemeente van DTS

l. Verwachtingen

- Werk

- Samenwerking

- Resultaten

- Tijd per cliënt

ll. Werkzaamheden en verantwoordelijkheden

lll. Bevoegdheden (Pw?)

b. Einde begeleiding

l. Einde

ll. Vervolg begeleiding

c. Ondersteuning gemeente consulenten

l. Training en cursus

d. Consulenten

l. Eisen/competenties

ll. Ervaring

e. Verschil DTS met andere vluchtelingenorganisaties

Verbetering

a. Verbeterpunten

**Bijlage II:** Topiclijst interview consulenten

Dienstverlening DTS

a. DTS

l. Doel

ll. Functie

lll. Taken en verantwoordelijkheden

llll. Bevoegdheden (Pw)

lllll. Samenwerking

b. Dienstverlening

l. Kader (vrijwillig/verplicht)

c. Begeleiding

l. Start

- Rol

- Vertrouwen cliënt

ll. Afspraken

- Termijn

- Niet nakomen

lll. Einde

- Einde

- Vervolgbegeleiding

d. Bereikbaarheid

l. Locatie

e. Communicatie

l. Contact

- Persoonlijk

- Niet-persoonlijk/online (e-mail; telefonisch; mobiel)

ll. Regelmaat/frequentie

- Beschikbare tijd per cliënt

lll. Onderwerp(en) gesprekken

llll. Punten waar er tegenaan wordt gelopen

Behoefte

a. Wijze omgaan met behoefte cliënten

l. Verwachtingen

ll. Rol behoefte cliënt

Kennis/informatie

a. Doelgroep

l. Situatie algemeen

ll. Eigen cliënten

Ervaring

a. Vorige aanpak dienstverlening/begeleiding

l. Pluspunten

ll. Minpunten

b. Huidige begeleiding/dienstverlening

l. Pluspunten

ll. Minpunten

Verbetering

a. Verbeterpunten

**Bijlage III:** Topiclijst interview cliënten

Algemeen: (general)

- Geboorteland

- Leeftijd

- Hoe lang in Nederland, hoe lang in Den Haag

- Taal/talen

Opleiding en/of werk: toen -> in land van herkomst

- Opleiding

- Werk

Opleiding en/of werk: nu

- Opleiding

- Werk

Dienstverlening

- Contactpersoon

- Wanneer eerste keer contact/afspraak

- Regelmaat afspraak/elkaar zien

- Waar afspreken (kantoor of buiten)

- Wat cp./ DTS doet

Contact

(wijze) Fysiek:

- Kantoor

- Buiten kantoor

(Wijze) Digitaal:

- Whatsapp

- E-mail

- Uit eigen initiatief of uit initiatief cp.

Contact:

- Fysiek: (telefonische) tolk?

- Online

Behoefte

a. Dienstverlening

l. Contactmomenten

ll. Uitleg/informatie

Toekomst/future: wat wil je doen, hoe kan de gemeente je daarbij helpen/wat zou je cp. kunnen doen om je daarbij te helpen

Ervaring

a. Huidige begeleiding/dienstverlening

l. Pluspunten

ll. Minpunten

- cijfer werk DTS, waarom

Verbetering

a. Verbeterpunten (improvement)

**Bijlage IV:** Tabel respondenten

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Geïnterviewde (contactpersoon)** | **Nationaliteit** | **Geslacht** | **Leeftijd** | **Cijfer** |
| 1. Participatie Schakeltraject | Eritrees | Man | 24 | 8 |
| 2. Participatie Schakeltraject | Eritrees | Man | 21 | 8 |
| 3. Case-regisseur | Eritrees | Vrouw | 26 | 10 |
| 4. Case-regisseur | Eritrees | Man | 21 | 8 |
| 5. Case-regisseur | Eritrees | Man | 25 | 7/8 |
| 6. Case-regisseur | Syrisch | Man | 32 | 10 |
| 7. Participatie | Eritrees | Man | 31 | 10 |
| 8. Participatie | Eritrees | Vrouw | 32 | 10 |
| 9. Participatie | Eritrees | Vrouw | 28 | 10 |
| 10. Participatie | Syrisch | Vrouw | ? | 10 |
| 11. Participatie | Syrisch | Vrouw | 39 | 7 |
| 12. Participatie | Syrisch | Man | 37 | 10 |
| 13. Participatie | Syrisch | Vrouw | 32 | 10 |
| 14. Participatie | Syrisch | Man | 48 | 8 |

**Bijlage V:** Functies binnen het team

*Case-regisseur*

De case-regisseur begeleidt statushouders op onzelfstandige groepslocaties en jongeren onder de 27 jaar die verspreid door de stad wonen waarbij nog geen plan van aanpak is gemaakt. Uitgangspunt is minimaal elke vier weken face-to-face contact en elke twee weken contact middels andere media.

De case-regisseur werkt samen met de organisatie die het sociaal beheer op de groepslocaties gaat uitvoeren, VluchtelingenWerk (VWN), gemeentelijke diensten, asielzoekerscentrum (AZC) en andere organisaties die vrijwilligersplekken bieden.[[66]](#footnote-66)

*Consulent Participatie*

De consulent Participatie begeleidt de statushouders op zelfstandige groepslocaties en statushouders boven de 27 jaar die verspreid door de stad wonen, korter dan twee jaar in Den Haag wonen en waarbij nog geen sluitend plan van aanpak is gemaakt. Uitgangspunt is minimaal elke vier weken face-to-face contact en elke twee weken contact middels andere media. De consulent werkt samen met VWN, gemeentelijke diensten, AZC en andere organisaties die vrijwilligersplekken bieden.[[67]](#footnote-67)

*Consulent Participatie Schakeltraject*

De consulent Participatie Schakeltraject begeleidt alle statushouders onder de 27 jaar die een schakeltraject volgen bij Mondriaan of Haagse Hogeschool, en die niet begeleid worden door een case-regisseur. De consulent spreekt de statushouder minimaal één keer per maand om te monitoren hoe het op school gaat. Indien de statushouder betaald of onbetaald werk wil verrichten, wordt er contact gelegd met WSP of een consulent Participatie.[[68]](#footnote-68)

**Bijlage VI:** Beroepsproduct

(zie volgende pagina)



**Adviesrapport**

**‘De dienstverlening van het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag’**

Auteur: Louisa Donata

Studentnummer: 1087324

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening

Instelling: Hogeschool Leiden

Docenten: A. Matheus en J. Soltani

Opdrachtgever: Gemeente Den Haag

Afdeling: Dedicated Team Statushouders

Praktijkbegeleider: A. Oosterbaan

Plaats en datum: Den Haag, 1 juni 2018

**Inhoudsopgave**

Blz.

1. Inleiding 4

2. Onderzoeksopzet 6

2. Aanbevelingen 7

4. Conclusie 12

Literatuur- en bronnenlijst 13

**1. Inleiding**

Uit een publicatie van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid blijkt dat slechts één op de drie statushouders van 15-64 jaar in Nederland een betaalde baan heeft.[[69]](#footnote-69) Dit komt omdat hun afstand tot de Nederlandse arbeidsmarkt veelal groot is.[[70]](#footnote-70) Vele van hen zijn duurzaam afhankelijk van een bijstandsuitkering.[[71]](#footnote-71)

Alhoewel de totale asielinstroom in Nederland in 2017 is gedaald naar 31.327 ten opzichte van de voorgaande jaren, namelijk 31.642 in 2016 en 58.880 in 2015, blijft de hoeveelheid statushouders die de gemeente dient te huisvesten redelijk hoog.[[72]](#footnote-72)

Vanwege de hoge toestroom van vluchtelingen in Nederland in 2015 is eind 2016 in de gemeente Den Haag besloten om het Dedicated Team Statushouders op te richten, die statushouders met een bijstandsuitkering zou begeleiden op weg naar werk.

De gemeente Den Haag vindt het onwenselijk dat veel statushouders thuis zitten zonder dat ze de Nederlandse taal spreken en aan het werk zijn.

Het Dedicated Team Statushouders wil de participatie van statushouders in de Nederlandse samenleving bevorderen, met als uiteindelijke doel het voorkomen van de afhankelijkheid van de bijstandsuitkering.

De begeleiding van het Dedicated Team Statushouders is een continu verbeterproces. Echter weet het team niet of de dienstverlening aansluit op de behoeften van haar cliënten. Onvoldoende rekening houden met de behoeften van cliënten kan het doel van de dienstverlening in de weg staan, met als gevolg het belemmeren van de integratie en participatie van de statushouders.

Middels het onderzoek wil het team weten of de dienstverlening aansluit op de behoeften van haar cliënten, en hoe zij met die kennis de dienstverlening kan verbeteren. Het onderzoek richt zich uitsluitend op de begeleiding van de twee grootste groepen statushouders in de gemeente Den Haag, namelijk statushouders afkomstig uit Syrië en Eritrea.

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

“Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?”

Naar aanleiding van de centrale vraag is onderzoek verricht (zie onderzoeksrapport voor het gehele onderzoek). In dit adviesrapport worden de aanbevelingen voor het verbeteren van de dienstverlening van het team aan het team gepresenteerd.

**2. Onderzoeksopzet**

Om de centrale vraag van het onderzoek te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de taak van het Dedicated Team Statushouders?

2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

3. Wat zijn de behoeften van de cliënten ten opzichte van de dienstverlening van het team?

4. Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

4.a Wat zijn de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van het team?

4.b Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

Om de vragen te kunnen beantwoorden, werd kwalitatief onderzoek verricht. Dit komt omdat er beoogd werd diepgaande informatie te verkrijgen over ervaringen van de consulenten en ervaringen en behoeften van de cliënten.

Naast resultaten van literatuuronderzoek, werd ook gebruikgemaakt van resultaten uit interviews. Middels een (semi)gestructureerd interview met het hoofd werd de taak van het team besproken. Verder is aan de ene kant middels (semi)gestructureerde interviews met zes consulenten gekeken wat zij als knelpunten en succesfactoren in de dienstverlening ervaren. Aan de andere kant is middels (semi)gestructureerde interviews met veertien cliënten (zes Syriërs en acht Eritreeërs) gekeken welke behoeften en ervaringen zij hebben ten opzichte van de dienstverlening van het team. Zowel tijdens het interview met het hoofd, consulenten als cliënten werd gevraagd naar waar zij verbetering in willen zien.

Om de kwaliteit van de gegevens van het onderzoek te verbeteren zijn een aantal maatregelen genomen. Voor het interview met het hoofd werd gebruikgemaakt van een topiclijst. Verder werd er één topiclijst voor de interviews met de consulenten gebruikt, en één topiclijst voor de interviews met de cliënten. Op die manier werden dezelfde, duidelijke vragen aan alle respondenten gesteld.

Verder zijn de interviews in een spreekkamer of leslokaal op werk (voor de cliënten: locatie van de afdeling van de gemeente) gehouden.

De anonimiteit van de respondenten (m.u.v. het hoofd) wordt gewaarborgd. Met toestemming van de respondenten zijn de interviews met een audio-recorder opgenomen en later getranscribeerd. De transcripten van de interviews zijn gelabeld en vervolgens geordend in kernlabels. Aan de hand van de informatie van de kernlabels zijn de antwoorden op de deelvragen geformuleerd.

**3. Aanbevelingen**

Over het algemeen wordt de werkwijze van het team, en dus de dienstverlening, zowel door het team als door cliënten als positief ervaren.

Naar aanleiding van de centrale vraag van het onderzoek “Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?”, zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

1. Efficiëntere zoektocht (vrijwilligers)werkplekken
2. Cliënten informeren
3. Gebruikmaken van live tolk om communicatie te verbeteren
4. Administratie efficiënter maken

Hierna zullen de aanbevelingen nader worden toegelicht.

*1. Efficiëntere zoektocht (vrijwilligers)werkplekken*

Het blijkt dat cliënten behoefte hebben aan begeleiding om aan (vrijwilligers)werk te komen, voornamelijk om in contact te komen met mensen en de Nederlandse taal te leren.

Volgens consulenten zouden zij meer structureel ervaringen met elkaar kunnen delen en minder individueel op zoek moeten gaan naar (vrijwilligers)werkplekken.

Vandaar dat er aanbevolen wordt om een (Excel) lijst te maken, waar de consulenten de plekken waar zij cliënten hebben geplaatst kunnen zetten, zodat andere consulenten op de hoogte kunnen blijven van de mogelijkheden voor (vrijwilligers)werk.

De lijst kan door de administratief kracht of een consulent in gedeelde mappen worden aangemaakt, zodat het voor alle consulenten toegankelijk is. Tevens kan de lijst in categorieën worden verdeeld, bijvoorbeeld ‘horeca’, ‘zorgsector’ en ‘klussen’. De consulenten kunnen vervolgens de lijst vullen met de gegevens (naam, website, adres, e-mailadres, telefoon et cetera) van de plekken waar zij cliënten (ooit) hebben geplaatst. Dit kan, naast het verschaffen van inzicht in de mogelijkheden die er voor cliënten zijn, ook tijd voor de consulenten besparen. Andere consulenten zouden hun cliënten met soortgelijke (vrijwilligers)werkinteresse(s) eventueel ook naar die plekken kunnen sturen.

*2. Cliënten informeren*

*2.a Cliënten informeren*

Het blijkt dat veel cliënten behoefte hebben aan informatie en duidelijkheid, bijvoorbeeld over (vrijwilligers)werk of over wat de gemeente wel of niet voor hen kan betekenen. Maar er zijn ook cliënten die informatie willen die soms niet per se over (vrijwilligers)werk of school gaan, maar over praktische zaken of over Nederland in het algemeen.

Om voor meer duidelijkheid bij de cliënten te zorgen, wordt aanbevolen om tijdens gesprekken aan cliënten te vragen of ze behoefte hebben aan informatie, zo ja, wat voor soort informatie. Indien de informatie over het werk van het team gaat, wordt er tevens aanbevolen om te vragen op welke wijze cliënten de informatie wensen te ontvangen, dus face-to-face tijdens een gesprek, via Whatsapp/e-mail of op papier. Dit komt omdat sommige cliënten de face-to-face ontvangen informatie kunnen vergeten.

Het kan ook zijn dat cliënten niet weten wat voor informatie de contactpersoon allemaal kan verschaffen. Het is dan raadzaam om als contactpersoon zelf met suggesties te komen. Indien cliënten dan aangeven bepaalde informatie te willen ontvangen, kunnen de consulenten aan cliënten vragen op welke wijze zij de informatie willen ontvangen (zie vorige alinea).

Indien de informatie niet over het werk van het team gaat, wordt er aanbevolen om, wat de meeste consulenten al doen, cliënt naar de juiste instantie door te verwijzen. Bij het doorverwijzen kan ook gekeken worden of cliënt de informatie, bijvoorbeeld naam en/of telefoonnummer van de instantie, tijdens een gesprek of telefonisch ontvangen voldoende vindt, of het nog via Whatsapp/e-mail of op papier zou willen ontvangen.

*2.b Cliënten op de hoogte houden*

Daarnaast wordt met “cliënten informeren” ook cliënten op de hoogte houden bedoeld. Het blijkt dat cliënten waarde hechten aan een snel antwoord op hun vragen. Indien cliënten een vraag stellen en niet snel een reactie ontvangen, zullen ze niet allemaal weer vanzelf contact met de contactpersoon opnemen.

Cliënten kunnen weleens vragen stellen waar de consulent aangeeft het eerst te moeten gaan uitzoeken en dat hij erop terug zal komen. In zo’n geval wordt er geadviseerd om cliënten op de hoogte te houden van de stand van zaken, door cliënt een bericht te sturen of te bellen. Hierdoor weten cliënten dat de consulent er in ieder geval mee bezig is. Dit verschaft duidelijkheid en zou eventueel ook voor meer vertrouwen in de begeleiding van de contactpersoon kunnen zorgen.

*2.c Consulenten bij relevante overleggen betrekken om cliënten te kunnen informeren*

Consulenten, zoals de geïnterviewde case-regisseur, kunnen tot taak hebben om hun cliënten over hun positie te informeren. Het vervullen van deze taak kan gehinderd worden indien de consulent zelf niet op de hoogte wordt gehouden, niet mee kan praten of bij beslissingen wordt betrokken die voor hem en de cliënten relevant zijn.

Zoals uit de interviews blijkt, hebben cliënten behoefte aan informatie en duidelijkheid. Vandaar dat er aanbevolen wordt om de consulenten die zo’n rol moeten vervullen voortaan te betrekken bij de voor hen relevante, kleinere, overleggen waar de ontwikkelingen, stand van zaken et cetera worden besproken. Indien het niet mogelijk is om de consulenten bij bepaalde overleggen te betrekken, wordt geadviseerd om, mits de privacy wetgeving het toelaat, de consulenten wel (beter) te informeren over de uitkomsten van zulke overleggen. Door de consulenten zelf op de hoogte te houden, kunnen zij vervolgens zorgen dat de cliënten goed worden geïnformeerd.

*3. Gebruikmaken van live tolk om communicatie te verbeteren*

Cliënten hebben behoefte aan duidelijkheid en goede communicatie. Volgens cliënten en consulenten kan de communicatie worden verbeterd door live tolken beschikbaar te hebben. Het blijkt volgens consulenten moeilijk te zijn om met behulp van een telefonische tolk het vertrouwen van cliënten te winnen. Daarnaast zijn er cliënten die voorkeur hebben vooreen live tolk, omdat zij de tolk aan kunnen kijken en hun emoties bij zowel hun contactpersoon als tolk kunnen tonen. Op die manier voelen cliënten zich meer op hun gemak. Indien cliënten zich meer op hun gemak voelen, kunnen zij zich ook makkelijker uiten.

Momenteel wordt er tijdens gesprekken gebruikgemaakt van de tolkentelefoon. De administratief kracht wordt ook af en toe gevraagd om gesprekken met cliënten die Arabisch spreken te tolken of deze cliënten voor de contactpersoon te bellen.

Er wordt aanbevolen om gebruik te maken van live tolken, zowel Arabisch als Tigrinya. Dit zou op twee manieren kunnen, namelijk op vrijwillige basis of door ze in te huren.

Gebruikmaken van tolken (zowel telefonisch als live tolken) brengt kosten met zich mee. De standaard tarief voor telefonische tolk voor bijvoorbeeld klanten zonder een contract met Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVCN) bedraagt € 1,42 per minuut.[[73]](#footnote-73) Dit betekent dat een gesprek van een uur al rond de € 86 kan kosten.

*Vrijwillige basis*

De gemeente zou VluchtelingenWerk als voorbeeld kunnen nemen en tolken als vrijwilligers binnen het team aan kunnen nemen.

Op de website van VluchtelingenWerk[[74]](#footnote-74) staat bijvoorbeeld bij de vacatures voor vrijwilligers de eisen voor een tolk. Deze zijn:

* Nederlandse taal op minimaal B1 niveau spreken en vloeiend Arabisch of Tigrinya
* Minimaal twee dagdelen per week voor een langere periode beschikbaar zijn
* Betrokken zijn, respectvolle houding hebben en bereid zijn om trainingen te volgen en aan de richtlijnen en afspraken van de organisatie te houden.

De kosten dat deze optie met zich meebrengt zijn de trainingen van de vrijwilligers en eventueel het vergoeden van de reiskosten en vrijwilligersvergoeding (afhankelijk van de leeftijd: € 2,50 of € 4,50 per uur, met een maximum van € 150 per maand[[75]](#footnote-75)). Er zal dan ook een training moeten worden gefaciliteerd. De gemeente kan eventueel kijken of het mogelijk is om afspraken met VluchtelingenWerk daaromtrent te maken.

Daarnaast kan er gekeken worden of er (ex-)cliënten zijn die de Nederlandse taal goed beheersen, een dag(deel) beschikbaar hebben en het leuk zouden vinden om gesprekken op vrijwillige basis te tolken.

*Inhuren tolken*

Tarief voor een live tolk kan, afhankelijk of hij beëdigd is of niet, rond de € 45-70 per uur bedragen, exclusief BTW en reiskosten.

Het team zou zowel Arabische en Tigrinya tolken, die op de website van TVCN te vinden zijn (zie www.tvcn.nl), voor dagdelen of dagen kunnen inhuren, afhankelijk van de noodzaak van de consulenten. Dan hoeft er geen contract te worden afgesloten, waardoor de tolk dus ook niet per maand betaalt dient te worden. De tolk(en) zou(den) dan tijdens de dag(delen) zowel gesprekken kunnen tolken als cliënten voor de consulenten bellen en/of berichten sturen.

Het gebruikmaken van een tolk is essentieel voor het kunnen communiceren met de cliënten die de Nederlandse taal nog niet (goed) beheersen. Beide opties brengen werk en kosten met zich mee. Er dient hoe dan ook kosten te worden gemaakt voor tolken, dus ook voor de huidige dienst van de tolkentelefoon.

Indien cliënten zich meer op hun gemak voelen bij het gebruikmaken van een live tolk en consulenten ervaren dat zij het vertrouwen van cliënten beter kunnen winnen en meer informatie uit cliënten kunnen halen, is het aan te raden om een afweging te maken tussen het gebruik en de kosten van de tolkentelefoon en live tolken, en dan voor de laatste optie te kiezen.

*4. Administratie efficiënter maken*

Voor de consulenten kan de hoeveelheid administratie ten koste gaan van het werk. De consulenten dienen alle contactmomenten, dus zowel de maandelijkse gesprekken als de tweewekelijks contact, in digitale systemen te registreren.

De administratie is dus niet iets waar de cliënten direct in de dienstverlening mee te maken hebben. Echter kan de administratielast wel invloed hebben op de beschikbare tijd die consulenten per cliënt hebben.

Er wordt aanbevolen om als team op korte termijn in gesprek te gaan om afspraken te maken over de eisen voor de administratie, om het wellicht te versoepelen, waardoor het werk uit minimaal 70% begeleiding en 30% administratie kan gaan bestaan, in plaats van 60% begeleiding en 40% administratie. Hoe de eisen versoepeld kunnen worden, dient door het team te worden onderzocht.

**4. Conclusie**

Uit het onderzoek blijkt dat de dienstverlening van het team al enorm aansluit bij de behoeften van de cliënten.

Naar aanleiding van de centrale vraag “Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?” zijn een aantal aanbevelingen geformuleerd.

De aanbevelingen zijn geformuleerd door rekening te houden met de behoeften van de cliënten[[76]](#footnote-76) en de knelpunten, succesfactoren en gewenste verbeterpunten die tijdens de interviews met het hoofd, consulenten en cliënten naar voren zijn gekomen[[77]](#footnote-77).

Het blijkt dat cliënten vooral behoefte hebben aan het leren van de taal, het ontvangen van informatie, en dan voornamelijk over het vinden van (vrijwilligers)werk, en hulp om (vrijwilligers)werk te vinden.

Vandaar dat de eerste drie aanbevelingen, namelijk “efficiëntere zoektocht (vrijwilligerswerk)plekken”, “cliënten informeren” en “gebruikmaken van live tolk om communicatie te verbeteren” de prioriteit genieten.

Een lijst voor de consulenten maken waardoor consulenten op de hoogte kunnen blijven van de mogelijkheden voor de cliënten kan wellicht tijd kosten, maar geen geld. In de toekomst kan zo’n lijst juist wat tijd voor de consulenten besparen. Verder zorgt het, mondeling en/of digitaal/schriftelijk, informeren van cliënten voor duidelijkheid bij de cliënten. Indien er met cliënten gecommuniceerd dient te worden, is het gebruikmaken van tolken soms onmisbaar. Live tolken kunnen volgens sommige cliënten en consulenten de communicatie beter laten verlopen.

Dit maakt de aanbeveling “efficiënter maken van de administratie” niet onbelangrijk. Indien consulenten minder tijd aan de administratie hoeven te besteden, kunnen zij meer tijd aan hun cliënten besteden.

Kortom, de dienstverlening wordt door de cliënten als positief ervaren en is al best afgestemd op hun behoeften. Het continu verbeteren van de dienstverlening zou alleen nog voor een positievere ervaring bij de cliënten kunnen zorgen.

**Literatuur- en bronnenlijst**

Rapport

**Donata 2018**

L. Donata, *Van vluchteling naar Hagenees.* *Een onderzoek naar de behoeften en ervaringen van cliënten en consulenten van het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag*, Den Haag, Hogeschool Leiden 2018.

**Engbersen e.a. 2015**

G. Engbersen e.a., *WRR-Policy Brief 4. Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten,* Den Haag: WRR 2015.

**Gemeente Den Haag 2015**

Gemeente Den Haag, *Haagse aanpak Status houders Sociaal Domein. “Snelle integratie en participatie”,* Den Haag: gemeente Den Haag 2015*.*

**IND Business Information Centre (BIC) 2017**

IND Business Information Centre (BIC), *Asylum Trends. Monthly report on Asylum Applications in The Netherlands*, Den Haag: IND Ministry of Security and Justice 2017.

Digitale bron

‘Kamervraag/vragen van het lid Becker (VVS)’, Den Haag 11 december 2017, rijksoverheid.nl (zoek op *Beantwoording Kamervragen vluchtelingen in de bijstand*)

‘Tarieven Tolkdiensten 2018’ TVCN 2018 tvcn.nl (zoek op *Standaard tarieven*)

‘Vacatures in Den Haag’ VluchtelingenWerk Nederland, vluchtelingenwerk.nl (zoek op *Vacatures Arabisch Den Haag*)

‘Vacatures in Den Haag’ VluchtelingenWerk Nederland, vluchtelingenwerk.nl (zoek op *Vacatures Tigrinya Den Haag*)

‘Vrijwilligersvergoedingen’ Belastingdienst, belastingdienst.nl (zoek op *Vrijwilligersvergoedingen*)

**Bijlage VII:** Onderzoeksvoorstel

(zie volgende pagina)



***‘Plan van aanpak: Behoeften cliënten Dedicated Team Statushouders gemeente Den Haag’***

**Toetsing van:**

**Afstudeeronderzoek**

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO- Rechten/ SJD**

Naam: Louisa Donata Docenten: A. Matheus en J.Soltani

Studentnummer: 1087324

Inleverdatum: 16-02-18 Reguliere kans

2017-2018, periode 3

**Inhoudsopgave**

Blz.

Afkortingenlijst 3

Inleiding 4

1. Onderzoeksprobleem 5

1.1 Probleemanalyse 5

1.2 Probleemafbakening 7

2. Doelstelling 8

2.1 Kennisdoel 8

2.2 Praktijkdoel 8

3. Kader 8

3.1 Juridisch kader 8

3.2 Maatschappelijk kader 9

4. Vraagstelling 12

4.1 Centrale vraag 12

4.2 Deelvragen 12

5. Methoden 13

5.1 Methode(n) van onderzoek 13

5.2 Kwaliteit van de gegevens 15

5.3 Analyse van de gegevens 16

6. Beroepsproduct 16

6.1 Beroepsproduct 16

6.2 Criteria beroepsproduct 16

7. Projectorganisatie 16

7.1 Planning 16

7.2 Organisatie en samenwerking 16

7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning 17

7.4 Faciliteiten 17

Literatuur- en bronnenlijst 18

Bijlage 1 22

**Afkortingenlijst**

Art. Artikel

COA Centraal Orgaan opvang Asielzoekers

PPS-V Persoonsprofiel Scan voor Vluchtelingen

PW Participatiewet  
PFDJ People’s Front for Democracy and Justice

SER Sociaal-Economische Raad

Vw 2000 Vreemdelingenwet 2000

Wi Wet Inburgering

WRR Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

**Inleiding**

De laatste twee periodes van het vierde jaar staan in het teken van het afstuderen. Voor het afstuderen dient er een praktijkgericht (sociaal)juridisch onderzoek te worden uitgevoerd.

De gemeente Den Haag, afdeling Dedicated Team Statushouders, treedt op als mijn opdrachtgever voor het afstudeeronderzoek.

In dit plan van aanpak wordt uitgelegd wat en hoe er onderzocht zal worden. In het eerste hoofdstuk treft u het onderzoeksprobleem. In het tweede hoofdstuk komt de doelstelling aan bod. Het juridisch – en maatschappelijk kader worden in het derde hoofdstuk behandeld, gevolgd door de vraagstelling in het vierde hoofdstuk. In het vijfde hoofdstuk komen de gekozen methoden aan bod. Het beroepsproduct en projectorganisatie komen in de laatste hoofdstukken aan bod.

**1. Onderzoeksprobleem**

**1.1 Probleemanalyse**

De afgelopen jaren is de totale asielinstroom in Nederland gedaald. Onder asielinstroom wordt zowel eerste asielaanvragen, herhaalde asielaanvragen en nareizigers bedoeld. In 2017 was de totale asielinstroom 31.327, in 2016 31.642 en in 2015 58.880. De meeste aanvragen zijn afkomstig van Syriërs en Eritreeërs.[[78]](#footnote-78)

Wanneer een asielzoeker een verblijfsvergunning krijgt, wordt hij[[79]](#footnote-79) een vluchteling (oftewel: statushouder/vergunninghouder) en zal hij op enig moment aan een specifieke gemeente toegewezen worden.[[80]](#footnote-80)

Elk halfjaar krijgen gemeenten (wettelijk) vanuit het Rijk een taakstelling opgelegd voor het aantal te huisvesten statushouders. De wettelijke taakstelling voor de gemeente Den Haag voor 2016 was vastgesteld op het huisvesten van 1466 personen (inclusief een achterstand vanuit 2015) en voor 2017 1667 personen.[[81]](#footnote-81) Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) koppelt een statushouder aan een gemeente. In principe heeft de statushouder niet zelf de keuze. Het COA houdt bijvoorbeeld wel rekening met familieverbanden en scholings- en werkgelegenheidsperspectief.[[82]](#footnote-82)

De gemeente is niet alleen verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders, maar biedt daarnaast ook ondersteuning bij het leren van de Nederlandse taal, het leren over de Nederlandse normen en waarden en het vinden van werk, opleiding of andere vormen van dagbesteding.[[83]](#footnote-83)[[84]](#footnote-84)

Uit een publicatie van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) blijkt dat slechts één op de drie statushouders van 15-64 jaar in Nederland een betaalde baan heeft.[[85]](#footnote-85) Dit komt omdat hun afstand tot de Nederlandse arbeidsmarkt veelal groot is.[[86]](#footnote-86) Vele van hen zijn duurzaam afhankelijk van een bijstandsuitkering.[[87]](#footnote-87)

De gemeente Den Haag heeft sinds januari 2017 een Dedicated Team Statushouders met professionals die zich inzetten voor een sluitende aanpak op het gebied van integratie en participatie van de statushouders in de gemeente, met als doel dat de statushouders eventueel door kunnen stromen naar werk of school.[[88]](#footnote-88) Uitgangspunt van de dienstverlening van de gemeente is dat de statushouders zich snel zelf kunnen redden in de maatschappij en zich hier thuis voelen.[[89]](#footnote-89) De gemeente wil hiermee de langdurige afhankelijkheid van de bijstand voorkomen.[[90]](#footnote-90)

Momenteel bestaat het team uit 18 medewerkers, met een caseload van 45 á 65 cliënten per medewerker. De statushouders die begeleiding krijgen zijn niet langer dan twee jaar in het bezit van een verblijfsvergunning.

Het huidige kabinet vindt snelle integratie van asielzoekers van groot belang. Er wordt van ‘nieuwkomers’ verwacht dat ze alles doen om te integreren. De regering vindt het feit dat te veel nieuwkomers te lang op een bijstandsuitkering aangewezen worden een onacceptabele uitkomst van het inburgeringsbeleid.[[91]](#footnote-91) Voor nieuwkomers vanaf 18 jaar geldt in Nederland een inburgeringsplicht. Sinds 1 januari 2013 behoort dit niet langer tot de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar tot de eigen verantwoordelijkheid van de statushouder.[[92]](#footnote-92)

Eén van de belangrijkste aanbevelingen uit het rapport van de WRR was om zo min mogelijk kostbare tijd te verliezen bij de start van integratie, wat betekent dat er meteen vanaf het begin tegelijkertijd ondersteuning geboden dient te worden bij het leren van de Nederlandse normen en waarden, de taal, het zoeken van werk en het volgen van een opleiding of andere vormen van dagbesteding.

In de derde week na inhuizing krijgt elk statushouder die een uitkering toegekend heeft gekregen een uitnodiging voor de Persoonsprofiel Scan voor Vluchtelingen (PPS-V). De PPS-V is een online ‘test’, waarmee de consulenten van het team een eerste beeld van de achtergrond (arbeidsverleden, opleidings-, taalniveau etc.) en cognitieve vaardigheden van de statushouder kunnen vormen. Een week na de PPS-V wordt een brede intake ingepland, waar de PPS-V met de statushouder besproken wordt en de consulent dan vaststelt welke route gevolgd gaat worden op weg naar werk, school of participatie. Aangezien de statushouders verschillende achtergronden, opleidingsniveau en werkervaring hebben, is het bepalen van de juiste route maatwerk.[[93]](#footnote-93)

De afgelopen tijd is gebleken dat de begeleiding van het team niet aansluit op de behoeften van de statushouders. Er bleek dat er niet genoeg contactmomenten waren tussen de consulenten en statushouders en dat er bijvoorbeeld niet de juiste stappen werden gezet om de doelstelling van de dienstverlening te behalen. Begin 2018 is besloten om de dienstverlening aan te passen door onder andere voor meer contactmomenten te zorgen.[[94]](#footnote-94) Daarnaast is het team ook uitgebreid.

De gemeente wil dat de statushouders snel meedoen in de Haagse samenleving en een bijdrage eraan kunnen leveren.[[95]](#footnote-95) Motivatie van een persoon wordt bepaald door interne krachten (behoeften), externe krachten (situatie) en betekenisgeving aan situatie en behoeften. Behoeften zijn de drijfveren voor het handelen.[[96]](#footnote-96) Onvoldoende rekening houden met de behoeften van cliënten kan het doel van de dienstverlening in de weg staan, met als gevolg het belemmeren van de integratie en participatie van de statushouders. Het is voor het team noodzakelijk om achter te komen wat deze drijfveren/behoeften van de cliënten zijn om de juiste begeleiding te kunnen bieden. De gemeente wil hiermee de participatie van statushouder in de Nederlandse samenleving bevorderen. Dit is belangrijk omdat de deelname aan maatschappelijke activiteiten een positief effect op de gezondheid van mensen kan hebben.[[97]](#footnote-97) Daarnaast kan participatie in de samenleving langdurig afhankelijkheid van de bijstandsuitkering voorkomen.

**1.2 Probleemafbakening**

Het onderzoek zal zich richten op de twee grootste groepen statushouders die onder begeleiding van de consulenten van het Dedicated Team Statushouders zijn, namelijk Syriërs en Eritreeërs. Daarnaast richt het onderzoek zich niet alleen op de ervaringen van de consulenten, maar ook op de ervaringen en behoeften van de cliënten. Met consulenten wordt zowel nieuwe consulenten als consulenten die langer in het team werkzaam zijn bedoeld. Aangezien het team sinds 2017 bestaat, focust het onderzoek zich op de begeleiding in de periode van 2017-2018.

**2. Doelstelling**

**2.1 Kennisdoel**

Het kennisdoel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de integratie (waaronder participatie) van statushouders in de gemeente Den Haag en hun interactie met de gemeente.

**2.2 Praktijkdoel**

Het praktijkdoel is om aan de hand van de resultaten van de observaties en interviews advies aan het team te geven over hoe de dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van de cliënten, effectiever kan worden, zodat de statushouders sneller in de samenleving kunnen participeren.

**3. Kader**

**3.1 Juridisch kader**

Een verdragsvluchteling is, volgens artikel (hierna: art.) 1 sub A onder 2 van het Verdrag betreffende de status van vluchtelingen (Vluchtelingenverdrag), iemand die ten gevolge van gebeurtenissen vóór 1 januari 1951 hebben plaatsgevonden en uit gegronde vrees voor vervolging wegens ras, godsdienst, nationaliteit, het behoren tot een bepaalde sociale groep of zijn politieke overtuiging, zich bevindt buiten het land waarvan hij de nationaliteit bezit, en die de bescherming van dat land niet kan, of uit hoofde van bovengenoemde vrees, niet wil inroepen.

Volgens art. 29 lid 1 van de Vreemdelingenwet 2000 (hierna: Vw 2000) kan een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in art. 28 Vw 2000 worden verleend aan de vreemdeling die verdragsvluchteling is (sub a) of die aannemelijk heeft gemaakt dat hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat hij bij uitzetting een reëel risico loopt om te worden onderworpen aan doodstraf of executie, folteringen, onmenselijke of vernederende behandelingen of bestraffingen of ernstige en individuele bedreigging van het leven of de persoon van willekeurige geweld in het kader van een internationaal of binnenlands gewapend conflict (sub b, onder 1, 2 en 3).

Een vreemdeling is ieder die de Nederlandse nationaliteit niet bezit en niet op grond van een wettelijke bepaling als Nederlander moet worden behandeld.[[98]](#footnote-98)

In dit onderzoek wordt de term ‘statushouders’ gebruikt. Een statushouder is dus een asielzoeker die in het bezit is van een verblijfsvergunning asiel (bepaalde tijd).

Een vreemdeling die rechtmatig in Nederland verblijft in de zin van art. 8 sub a t/m e Vw 2000 heeft, net als iedere in Nederland woonachtige Nederlander, recht op bijstand indien hij hier te lande in zodanige omstandigheden verkeert of dreigt te geraken dat hij niet over middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van bestaan te voorzien.[[99]](#footnote-99)

Het recht op bijstand brengt o.a. de volgende verplichtingen met zich mee: het aanvaarden of het behouden van algemeen geaccepteerde arbeid, het gebruik maken van door het college[[100]](#footnote-100) aangeboden voorzieningen, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling en mee te werken aan onderzoek naar zijn of haar mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en naar vermogen door het college opgedragen onbeloonde maatschappelijke nuttige werkzaamheden te verrichten die worden verricht naast of in aanvulling op reguliere arbeid en die niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt.[[101]](#footnote-101) Het niet nakomen van de verplichtingen door de belanghebbende heeft verlaging van de bijstand door het college als gevolg.[[102]](#footnote-102)

Daarnaast zijn de statushouders, behoudens uitzonderingen, inburgeringsplichtig op grond van de Wet inburgering (Wi).[[103]](#footnote-103) De inburgeringsplichtige dient binnen drie jaar de onderdelen van het inburgeringsexamen te behalen.[[104]](#footnote-104) Deze onderdelen zijn: het participatieverklaringstraject, de examinering van mondelinge en schriftelijke vaardigheden in de Nederlandse taal op ten minste het niveau A2 van het Europese Raamwerk voor Moderne Vreemde Talen en de examinering van de kennis van de Nederlandse samenleving.[[105]](#footnote-105)

**3.2 Maatschappelijk kader**

Tot en met 2013 speelde immigratie vanuit Syrië en Eritrea nauwelijks een rol van betekenis in de migratiestromen naar Nederland. In 2014 is dit veranderd. Sindsdien komen substantiële aantallen Syriërs en Eritreeërs naar Nederland.[[106]](#footnote-106)

Het onderzoek richt zich op de dienstverlening van het Dedicated Team Statushouders aan Syrische en Eritrese statushouders in de gemeente Den Haag. Er bestaat een groot verschil tussen de twee groepen. Hierna zal kort over het herkomstland van beide groepen worden toegelicht.

*Syrië*

Syrië is een land in het Midden-Oosten en is sinds 1961 onafhankelijk van de voormalige Verenigde Arabische Republiek.[[107]](#footnote-107) De officiële taal in Syrië is Arabisch. Er wordt ook Koerdisch en Armeens gesproken. Hoger opgeleiden beheersen ook Frans en Engels.[[108]](#footnote-108)

In 2011 was er een vreedzame burgeropstand tegen het regime van Bashar al-Assad, bekend als Assad, die tot een burgeroorlog heeft geleid. De burgeroorlog in Syrië is tot de dag van vandaag gaande.[[109]](#footnote-109) In de burgeroorlog strijden het regime en meerdere oppositiegroeperingen, waaronder Islamitische Staat (IS), om de macht. [[110]](#footnote-110)

Het conflict brengt de gehele Syrische bevolking in gevaar. Daarnaast zijn bepaalde groepen extra kwetsbaar in conflict. Denk hierbij aan politieke activisten en personen die problemen hebben met lokale gewapende groeperingen, religieuze en etnische minderheden, lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen en transgenders (LHBT’s), vrouwen en (alleenstaande) kinderen, die het risico lopen gerekruteerd te worden door gewapende groeperingen. [[111]](#footnote-111)

*Eritrea*

Eritrea is een land in het Oosten van Afrika. De officiële taal in Eritrea is Tigrinya.[[112]](#footnote-112) In Eritrea is al jaren sprake van een totalitair regime. President Afwerki staat sinds zijn benoeming in 1993 aan het hoofd van de wetgevende macht en uitvoerende macht. Er bestaat geen scheiding der machten. De politiek wordt gedomineerd door de president en de enige politieke partij in Eritrea, namelijk de People’s Front for Democracy and Justice (PFDJ).[[113]](#footnote-113) Eritrese mannen en vrouwen tussen 18 en 50 jaar zijn dienstplichtig. In de praktijk duurt deze dienstplicht langer dan de voorgeschreven 18 maanden. Vrouwen die getrouwd zijn of een kind hebben worden van de dienst vrijgesteld.[[114]](#footnote-114)

De meeste mensen vluchten Eritrea vanwege de onbepaalde nationale dienst en willekeurige arrestaties en detentie, of angst daarvan.[[115]](#footnote-115) Andere redenen om uit het land te vertrekken zijn het gebrek aan vooruitzichten en werkgelegenheid, de slechte economische situatie en gebrekkige voedselvoorziening.[[116]](#footnote-116)

In de afgelopen jaren zijn verschillende onderzoeken uitgebracht naar de maatschappelijke positie van vluchtelingen in Nederland. Hieruit komt het beeld naar voren dat het integratieproces niet zonder problemen komt. Er worden bijvoorbeeld verschillende belemmeringen voor een succesvolle entree op de Nederlandse arbeidsmarkt genoemd, zoals het ontbreken van een relevante sociale netwerk, onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal, het ontbreken of niet erkennen van diploma’s, een vanwege de vlucht onderbroken loopbaan en het ontberen van relevante werkervaring en gezondheidsproblemen.[[117]](#footnote-117)

In het World Development Report van de Verenigde Naties (VN)[[118]](#footnote-118) wordt per land het gemiddeld aantal opleidingsjaren aangegeven. Voor Syrië is dit 12,3 jaren onderwijs en voor Eritrea 4,1 jaren. Het gemiddeld aantal verwachte schooljaren per inwoners van Nederland bedraagt bijna 18 jaren.[[119]](#footnote-119) Hoewel de meeste Syrische vergunninghouders relatief hoog zijn opgeleid, is dit niet voor de gehele bevolking van toepassing. Daarnaast worden Syrische diploma’s over het algemeen laag gewaardeerd binnen het Nederlandse onderwijssysteem.[[120]](#footnote-120)

Verder is de kennis van de Nederlandse taal onder statushouders over het algemeen zeer beperkt. De statushouders hebben hun vertrek niet of nauwelijks kunnen voorbereiden en in veel gevallen was zelfs niet duidelijk dat Nederland de eindbestemming zou worden.[[121]](#footnote-121) Qua arbeidsverleden in deze twee landen kan slechts worden geconcludeerd dat Syrië een land met een gemiddelde ontwikkeling is en Eritrea een land met een lage ontwikkeling. De psychische gezondheid van statushouders wordt over het algemeen als problematisch ervaren, maar niet alle vergunninghouders kampen met trauma’s, zoals posttraumatische stressstoornis (PTSS) of depressie.[[122]](#footnote-122) De mentale gezondheidsproblemen hangen niet alleen samen met mogelijk traumatische ervaringen opgedaan in het herkomstland, maar ook met de vluchtgeschiedenis en een langdurig verblijf in asielzoekerscentra.[[123]](#footnote-123)

Integreren betekent ‘opgaan in’.[[124]](#footnote-124) Bij integratie handhaaft de nieuwkomer de eigen cultuur en identiteit, maar maakt hij zich wel de taal en regels van het gastland eigen, zodat hij daarin kan participeren.[[125]](#footnote-125)

Participeren, namelijk ‘deelnemen aan’[[126]](#footnote-126), kan op meerdere manieren. Denk hierbij aan economische participatie en sociaal culturele participatie. Met economische participatie wordt, naast het hebben van werk, ook het voorbereiden op werk door middel van een inburgeringsprogramma en/of opleiding bedoeld.[[127]](#footnote-127)Sociaal culturele participatie gaat over de mate van het actief zijn in de Nederlandse samenleving, naast de voorbereiding op werk.[[128]](#footnote-128)

**4. Vraagstelling**

**4.1 Centrale vraag**

De centrale vraag luidt als volgt:

Hoe kan het Dedicated Team Statushouders van de gemeente Den Haag haar dienstverlening, met betrekking tot de behoeften van haar cliënten, verbeteren?

**4.2 Deelvragen**

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de taak van het Dedicated Team Statushouders?

2. Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

2.a Welke knelpunten ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

2.b Welke succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

3. Wat zijn de behoeften van de cliënten ten opzichte van de dienstverlening van het team?

4. Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

4.a Wat zijn de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van het team?

4.b Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

**5. Methoden**

**5.1 Methode(n) van onderzoek**

Het onderzoek wordt een kwalitatief onderzoek, omdat beoogd wordt om informatie te verkrijgen over ervaringen van medewerkers en ervaringen en behoeften van cliënten. Er zal in het algemeen voor het onderzoek gebruik worden gemaakt van resultaten van literatuuronderzoek. Daarnaast zullen ook observatie en interviewen als methoden worden toegepast.

Hierna zal per deelvraag worden toegelicht welk onderzoeksmethode zal worden toegepast.

1. Wat is de taak van het Dedicated Team Statushouders?

Om het beleid omtrent integratie/participatie van de gemeente in kaart te brengen zal er, naast literatuuronderzoek, een (semi)gestructureerd interview met het hoofd van het Dedicated Team Statushouders worden gehouden.

Het literatuuronderzoek en het interview zijn bedoeld om een beeld te krijgen van de verwachtingen vanuit de gemeente van het werk van het team. Hiermee wordt bedoeld hoe er invulling dient te worden gegeven aan de dienstverlening. Daarnaast wordt middels deze methoden duidelijk gemaakt wat de noodzaak is van de begeleiding van de doelgroep statushouders door een speciale team van de gemeente.

2.Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers van het Dedicated Team Statushouders bij de dienstverlening aan statushouders?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zullen een aantal gesprekken van vier begeleiders van het team worden geobserveerd (ongestructureerd) en (semi)gestructureerd interviews met dezelfde vier medewerkers worden gehouden.

Vanwege de uitbreiding van het team, wordt er gekozen voor observaties bij en interview met twee nieuwe medewerkers en twee medewerkers die al langer in het team werkzaam zijn. Er wordt gekozen om nieuwe medewerkers bij het onderzoek te betrekken, omdat zij begonnen zijn wanneer er al besloten was om de begeleiding aan te passen. Daarnaast wordt er ook gekozen voor de medewerkers die al langer in het team werkzaam zijn, omdat zij de verandering in de begeleiding hebben meegemaakt.

Door gesprekken bij te wonen en te observeren kan er gekeken worden hoe zo’n gesprek met een cliënt verloopt. Tijdens de observatie kan er gekeken worden naar wat er wordt besproken, of de behoefte(n) van cliënt naar voren komt en hoe er met de behoefte(n) van cliënt wordt omgegaan.

Tijdens het (semi)gestructureerd interview wordt er gevraagd naar wat de dienstverlening precies inhoudt, dus naar wat er gedaan wordt en hoe. Er zal aandacht worden besteed aan de knelpunten en succesfactoren die de begeleiders, als het om het omgaan met de behoeften van cliënten gaat, tijdens de begeleiding ervaren.

3. Wat zijn de behoeften van de cliënten ten opzichte van de dienstverlening van het team?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zal ik (semi)gestructureerd interviews met 15cliënten houden. Omdat het onderzoek zich op Syrische en Eritrese statushouders focust, zullen 7 of 8 statushouders van elk groep worden geïnterviewd. Deze statushouders spreken Nederlands en/of Engels en hebben verschillende opleidingsniveau (laag/hoog).

Tijdens het interview zal ik vragen naar wat de doelstelling van de begeleiding is, naar wat zij zouden willen bereiken, over hun behoeften en hoe de begeleiders hen daarbij momenteel helpen en nog kunnen helpen.

4. Op welke punten kan de dienstverlening worden verbeterd?

Deze vraag zal worden beantwoord door middel van individueel (semi)gestructureerd interviews met het hoofd van het team, medewerkers en cliënten.

Tijdens het interview met het hoofd (vraag 1) zal er gevraagd worden wat de mogelijkheden zijn om de dienstverlening te verbeteren. Verder zullen er in de interviews met cliënten (vraag 3) gevraagd worden naar hoe zij de begeleiding tot nu toe hebben ervaren. Daarnaast zal er in het interview met de begeleiders en cliënten gevraagd worden of zij een andere aanpak wensen, zo ja, wat en hoe.

**5.2 Kwaliteit van de gegevens**

Hierna zal aandacht worden besteed aan de kwaliteit van de onderzoeksmethoden. Daarnaast worden de maatregelen beschreven die genomen zullen worden om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren.

*Observatie*

De te observeren begeleiders zullen vooraf geïnformeerd worden over de observatie. De persoon in kwestie kan zich tijdens de observatie sterk bewust zijn van het feit dat hij geobserveerd wordt. Dit kan gevolgen hebben voor de betrouwbaarheid van de kwaliteit van de resultaten indien de medewerker zich anders gaat gedragen dan hoe hij zich normaal in een gesprek met cliënt gedraagt. Tijdens de observaties wordt er beoogd om mijn lichaamstaal neutraal te houden, zo min mogelijk op te vallen en storend gedrag te vertonen. Daarnaast zullen aantekeningen worden gemaakt van onder andere verbaal en non-verbaal gedrag. Er zal gebruik worden gemaakt van een observatieschema, die als bijlage in het onderzoeksrapport zal worden toegevoegd.

*(Semi)gestructureerd interview*

Gezien de korte tijd voor het onderzoek, is het niet haalbaar om een groot aantal medewerkers en cliënten te interviewen, waardoor de resultaten niet representatief zijn voor de dienstverlening van het hele team. Er wordt wel beoogd om, met de keuze van de respondenten, het onderzoek zo representatief mogelijk te maken.

Er zal gebruik worden gemaakt van dezelfde topiclijst bij de interviews met de begeleiders en dezelfde topiclijst bij de interviews met de cliënten. Voor het interview met het hoofd zal er ook een topiclijst worden gebruikt. De topiclijsten worden in het onderzoeksrapport als bijlagen toegevoegd.

De interviews zullen in een spreekkamer op werk (voor de cliënten: locatie van de afdeling van de gemeente) plaatsvinden.

Om de kwaliteit van de gegevens van de interviews te bevorderen zullen de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd. Dit betekent dat de gegevens niet herleidbaar zijn tot een bepaald persoon. Verder zullen, met toestemming van de respondenten, de gesprekken worden opgenomen en uitgetypt (transcript). De transcript wordt in het onderzoeksrapport als bijlage toegevoegd. Om de validiteit van het onderzoek te verhogen zal ik elk respondenten dezelfde, duidelijke vragen stellen.

**5.3 Analyse van de gegevens**

De gegevens van het interview met het hoofd van het team zullen worden gecombineerd met de resultaten van het literatuuronderzoek. Het transcript en de gegevens van het literatuuronderzoek zullen, waar mogelijk, gelabeld worden. Aan de hand van de gegevens van de labels zal het antwoord op de eerste vraag geformuleerd worden.

De aantekeningen van de observaties zullen in een document worden gezet. In het document zal er dan gekeken worden wat er allemaal in zo’n gesprek wordt besproken en wat opvalt. Daarnaast kan er, met behulp van dat document, gekeken worden wat voor overeenkomsten en verschillen er tussen de gesprekken van de verschillende medewerkers zijn. De uitvindingen zullen meegenomen worden om de tweede deelvraag te kunnen beantwoorden.

Verder zullen ook de transcripten van de gesprekken met de medewerkers en cliënten worden gelabeld. De labels zullen vergeleken worden met elkaar. Aan de hand van de vergelijking van de gegevens zullen de antwoorden van deelvraag twee, drie en vier worden geformuleerd.

**6. Beroepsproduct**

**6.1 Beroepsproduct**

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek zal er een adviesrapport worden opgesteld met daarin een aantal aanbevelingen voor het team die op korte termijn geïmplementeerd kunnen worden.

**6.2 Criteria beroepsproduct**

Het advies moet toepasbaar kunnen zijn voor de praktijk. Daarnaast moet het advies een mogelijke oplossing voor het vraagstuk kunnen bieden. Verder voldoet het beroepsproduct aan de formele vereisten van de opleiding, namelijk gebruiken van de standaard titelblad en niet meer dan vier taal- of spelfouten per pagina.

**7. Projectorganisatie**

**7.1 Planning**

Zie bijlage 1 voor de planning.

**7.2 Organisatie en samenwerking**

Er zal zowel thuis, op school als bij de opdrachtgever aan het onderzoek worden gewerkt. Op school wordt er in de Learning Community met medestudenten en docenten gewerkt. In de Learning Community is het mogelijk om tips en feedback te geven en ontvangen. Bij de opdrachtgever kan informatie worden gekregen van medewerkers van het team. Thuis is het mogelijk om, indien nodig, in het weekend aan het onderzoek te werken.

**7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning**

Informatie omtrent het onderzoek wordt via mail en persoonlijk (mondeling) met de afstudeerbegeleiders en opdrachtgever uitgewisseld. Daarnaast wordt het onderzoeksrapport via Gradework ingeleverd.

**7.4 Faciliteiten**

Er is afgesproken met welke medewerkers de interviews en observaties gehouden zullen worden. Ik zal deze medewerkers persoonlijk of per e-mail benaderen om af te kunnen spreken of en wanneer het mogelijk is om ze te interviewen en om mee naar gesprekken te gaan om te observeren.

Daarnaast is er met mijn opdrachtgever afgesproken dat er tijdens de vergadering met het team gevraagd zal worden welke medewerkers Syrisch en Eritrese cliënten hebben die Nederlands en/of Engels spreken die d.m.v. een interview mee zouden willen werken aan het onderzoek. Voor de komende weken zullen namen van cliënten worden verzameld. Ik zal zelf telefonisch en/of via brief contact met de cliënten opnemen om af te kunnen spreken.

**Literatuur- en bronnenlijst**

Nationale wetgeving

Artikel 9, eerste lid, sub a, b en c, van de Participatiewet

Artikel 11, eerste lid, van de Participatiewet

Artikel 11, tweede lid, van de Participatiewet

Artikel 18, tweede lid, van de Participatiewet

Artikel 18, vierde lid, van de Participatiewet

Artikel 40, eerste lid, van de Participatiewet

Artikel 1 van de Vreemdelingenwet 2000

Artikel 28 van de Vreemdelingenwet 2000

Artikel 29, eerste lid, van de Vreemdelingenwet 2000

Artikel 3 van de Wet Inburgering

Artikel 7, tweede lid, van de Wet Inburgering

Artikel 7b, eerste lid, van de Wet Inburgering

Rapport

**CBS 2016**

CBS, *Jaarrapport integratie 2016*, Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek 2016.

**Engbersen e.a. 2015**

G. Engbersen e.a., *WRR-Policy Brief 4. Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten,* Den Haag: WRR 2015.

**Gemeente Den Haag 2015**

Gemeente Den Haag, *Haagse aanpak Status houders Sociaal Domein. “Snelle integratie en participatie”,* Den Haag: gemeente Den Haag 2015*.*

**Gemeente Den Haag 2017**

Gemeente Den Haag, *Monitor Statushouders Den Haag. Eén jaar Haagse aanpak,* Den Haag: Gemeente Den Haag 2017.

**IND Business Information Centre (BIC) 2017**

IND Business Information Centre (BIC), *Asylum Trends. Monthly report on Asylum Applications in The Netherlands*, Den Haag: IND Ministry of Security and Justice 2017.

**Ministerie van Buitenlandse Zaken 2015**

Cluster Ambtsberichten en Terugkeer (CAT), *Algemeen ambtsbericht Syrië*, Den Haag: Ministerie van Buitenlandse Zaken 2015.

**Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017**

Directie Sub-Sahara Afrika (DAF), *Algemeen ambtsbericht Eritrea*, Den Haag: Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017.

**Rengers e.a. 2015**

N. Rengers e.a., *Meedoen. Een onderzoek naar participatie, welbevinden en begeleiding van herbevestigde vluchtelingen*, Rijswijk: COA 2015.

**SER 2016**

SER, *Nieuwe wegen naar een meer succesvolle arbeidsmarktintegratie van vluchtelingen*, Den Haag: SER 2016.

**United Nations Development Programme 2015**

United Nations Development Programme 2015, *Human Development Report 2015. Work for Human Development*, New York: United Nations Development Programme 2015.

**VVD e.a., 2017**

VVD e.a., *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021, Den Haag 2017*

**Winsemius e.a. 2016**

A. Winsemius e.a., *Wat werkt bij sociaal en gezond? Over de bijdrage van sociale factoren aan gezondheid*, Utrecht: Movisie 2016.

**Wijsmuller 2017**

J. Wijsmuller, *Voortgang en aanpak huisvesting statushouders in 2017*, Den Haag: Gemeente Den Haag 2017

Vakliteratuur

**Alblas & Wijsman 2013**

G. Alblas & E.Wijsman, *Gedrag in organisaties*, Groningen/Houten: Noordhoff 2013.

**Engelhard & Weiler 2012**

D. Engelhard & R. Weiler, *Fietsen met tegenwind. Over vluchtelingen en integratie*, Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland 2012.

**Schermer 2008**

K. Schermer, *Interculturele samenwerking en communicatie*, Groningen/Houten: Noordhoff 2008.

Digitale bronnen

‘Eritrea’, Landenweb januari 2018, landenweb.nl (zoek op *Eritrea*)

‘Factsheet Syrische vluchtelingen’, Pharos juni 2017, pharos.nl (zoek op *Syrische vluchtelingen*)

‘Factsheet Eritrese vluchtelingen’, Pharos juni 2017, pharos.nl (zoek op *Eritrese vluchtelingen*)

‘Integreren’, Van Dale, vandale.nl (zoek op *integreren*)

‘Kamervraag/vragen van het lid Becker (VVS)’, Den Haag 11 december 2017, rijksoverheid.nl (zoek op *Beantwoording Kamervragen vluchtelingen in de bijstand*)

‘Meedoen van statushouders in Den Haag’, Den Haag 23 mei 2017, denhaag.nl (zoek op *Meedoen van statushouders*)

‘Participeren’, Van Dale, vandale.nl (zoek op *Particeperen*)

‘Statushouders in Den Haag’, Den Haag 27 juli 2017, denhaag.nl (zoek op *Statushouders in Den Haag*)

‘Syrië’, landenkompas, landenkompas.nl (zoek op *Syrië*)

‘Syrië: miljoenen mensen op drift’, VluchtelingenWerk Nederland 2013, vluchtelingenwerk.nl (zoek op *Syrië*)

Bijlage 1

**Planning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Wat | Tijd |
| Plan van aanpak | Inleveren plan van aanpak | Week 7: deadline 16 februari 2018 voor 23u59. |
| Plan van aanpak | Bespreken beoordeling plan van aanpak (GO/NO GO) | Week 10 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Wat | Tijd |
| Voorbereiden | - Topiclijst voor interviews opstellen  - Punten voor observaties  - Documenten/bronnen gemeente verzamelen voor literatuuronderzoek  - Respondenten benaderen  - Observaties en interviews inplannen | Week 8, 9, 10 en 11 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Wat | Tijd |
| Uitvoeren | - Gegevens literatuuronderzoek verzamelen  - Observaties doen  - Interviews houden (opnemen)  - Interviews uittypen | Week 12 t/m 14 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Wat | Tijd |
| Analyseren/rapporteren | - Gegevens literatuuronderzoek en interview hoofd DTS analyseren en deelvraag beantwoorden  - Gegevens observaties en interview labelen, analyseren en deelvraag beantwoorden | Week 15 t/m 18 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Wat | Tijd |
| Rapport | Concept rapport inleveren | Week 19: deadline: maandag 7 mei voor 19u00. |
| Rapport | Bekendmaking eerste kans GO/NO GO | Week 21 |
| Rapport | Beroepsproduct en onderzoek inleveren | Week 22: deadline: 1 juni voor 23u59. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Wat | Tijd |
| Beroepsproduct | Vertaalslag naar de praktijk | Week 26 |
| Reflectie | Inleveren reflectie | Week 26 |

1. IND Business Information Centre (BIC) 2017, p. 4. [↑](#footnote-ref-1)
2. Lees: hij/zij [↑](#footnote-ref-2)
3. Gemeente Den Haag 2017, p. 10. [↑](#footnote-ref-3)
4. Wijsmuller 2017, p. 1-2. [↑](#footnote-ref-4)
5. Gemeente Den Haag 2017, p. 10. [↑](#footnote-ref-5)
6. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “statushouders in Den Haag” 🡪 geraadpleegd op: 2 februari 2018 [↑](#footnote-ref-6)
7. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 2 februari 2018 [↑](#footnote-ref-7)
8. Engbersen e.a. 2015, p. 9. [↑](#footnote-ref-8)
9. www.rijksoverheid.nl 🡪 zoekterm “ beantwoording Kamervragen vluchtelingen in de bijstand” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-9)
10. Gemeente Den Haag 2015, p. 5. [↑](#footnote-ref-10)
11. Gemeente Den Haag 2015, p. 8. [↑](#footnote-ref-11)
12. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-12)
13. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-13)
14. VVD e.a. 2017, p. 54-55. [↑](#footnote-ref-14)
15. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “statushouders in Den Haag” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-15)
16. Gemeente Den Haag 2017, p. 27. [↑](#footnote-ref-16)
17. Gesprek met hoofd en consulent Dedicated Team Statushouders 7 februari 2018 [↑](#footnote-ref-17)
18. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-18)
19. Alblas & Wijsman 2013, p. 15. [↑](#footnote-ref-19)
20. Winsemius e.a. 2016, p. 11. [↑](#footnote-ref-20)
21. O.g.v. art. 1 Vw 2000 [↑](#footnote-ref-21)
22. O.g.v. art. 11 lid 1 en 2 Pw [↑](#footnote-ref-22)
23. College van burgemeester en wethouders bedoeld in art. 40 lid 1 Pw [↑](#footnote-ref-23)
24. O.g.v. art. 9 lid 1 sub a, b en c Pw [↑](#footnote-ref-24)
25. O.g.v. art. 18 lid 2 en 4 Pw [↑](#footnote-ref-25)
26. O.g.v. art. 3 Wi [↑](#footnote-ref-26)
27. O.g.v. art. 7b lid 1 Wi [↑](#footnote-ref-27)
28. O.g.v. art. 7 lid 2 Wi [↑](#footnote-ref-28)
29. CBS 2016, p. 36. [↑](#footnote-ref-29)
30. www.landenkompas.nl 🡪 zoekterm “Syrië” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-30)
31. www.pharos.nl 🡪 zoekterm “Syrische vluchtelingen” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-31)
32. www.pharos.nl 🡪 zoekterm “Syrische vluchtelingen” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-32)
33. www.vluchtelingenwerk.nl 🡪 zoekterm “Syrië” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-33)
34. HRW 2018, p. 525. [↑](#footnote-ref-34)
35. Ministerie van Buitenlandse Zaken 2015, p. 55-59. [↑](#footnote-ref-35)
36. www.landenweb.nl 🡪 zoekterm “Eritrea” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-36)
37. Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017, p. 6. [↑](#footnote-ref-37)
38. www.pharos.nl 🡪 zoekterm “Eritrese vluchtelingen” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-38)
39. www.ohchr.org 🡪 zoekterm “Report of the Special Rapporteur on the situation of human rights in Eritrea, Sheila B. Keetharuth” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-39)
40. Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017, p. 60. [↑](#footnote-ref-40)
41. Engelhard & Weiler 2012, p. 31. [↑](#footnote-ref-41)
42. United Nations Development Programme 2015, p. 242-245. [↑](#footnote-ref-42)
43. SER 2016, p. 32. [↑](#footnote-ref-43)
44. SER 2016, p. 32. [↑](#footnote-ref-44)
45. SER 2016, p. 33-34. [↑](#footnote-ref-45)
46. SER 2016, p. 35. [↑](#footnote-ref-46)
47. Engbersen e.a. 2015, p.14. [↑](#footnote-ref-47)
48. www.vandale.nl 🡪 zoekterm “integreren” 🡪 geraadpleegd op: 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-48)
49. Schermer 2008, p. 197. [↑](#footnote-ref-49)
50. www.vandale.nl 🡪 zoekterm “participeren” 🡪 geraadpleegd op: 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-50)
51. Rengers e.a. 2015, p. 31-32. [↑](#footnote-ref-51)
52. Rengers e.a. 2015, p. 32. [↑](#footnote-ref-52)
53. O.g.v. art. 7 lid 1 sub a Pw [↑](#footnote-ref-53)
54. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “sociale zaken” 🡪 geraadpleegd op: 7 april 2018 [↑](#footnote-ref-54)
55. Abbas & Vos 2018, p. 4. [↑](#footnote-ref-55)
56. Fulltime-equivalent (fte) is een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén fte is een volledige werkweek [↑](#footnote-ref-56)
57. Abbas & Vos 2018, p. 4. [↑](#footnote-ref-57)
58. Lees: zijn/haar [↑](#footnote-ref-58)
59. Abbas & Vos 2018, p. 10-12. [↑](#footnote-ref-59)
60. Interview consulent 2, p. 4. [↑](#footnote-ref-60)
61. Zie bijlage IV: tabel respondenten voor een overzicht van de cijfers [↑](#footnote-ref-61)
62. Interview cliënten: Eritrees 2, p. 8. [↑](#footnote-ref-62)
63. Interview cliënten: Eritrees 5, p. 8. [↑](#footnote-ref-63)
64. O.g.v. art. 16 Wi [↑](#footnote-ref-64)
65. www.blikopwerk.nl 🡪 zoekterm: missie 🡪 geraadpleegd op: 19 april 2018 [↑](#footnote-ref-65)
66. Abbas & Vos 2018, p. 10. [↑](#footnote-ref-66)
67. Abbas & Vos 2018, p. 12. [↑](#footnote-ref-67)
68. Abbas & Vos 2018, p. 9. [↑](#footnote-ref-68)
69. Engbersen e.a. 2015, p. 9. [↑](#footnote-ref-69)
70. www.rijksoverheid.nl 🡪 zoekterm “ beantwoording Kamervragen vluchtelingen in de bijstand” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-70)
71. Gemeente Den Haag 2015, p. 5. [↑](#footnote-ref-71)
72. IND Business Information Centre (BIC) 2017, p. 4. [↑](#footnote-ref-72)
73. www.tvcn.nl 🡪 zoekterm “standaard tarieven” 🡪 geraadpleegd op: 28 mei 2018 [↑](#footnote-ref-73)
74. www.vluchtelingenwerk.nl 🡪 zoekterm “Vacatures vrijwilliger Den Haag” 🡪 geraadpleegd op: 26 mei 2018 [↑](#footnote-ref-74)
75. www.belanstingdienst.nl 🡪 zoekterm “Vrijwilligersvergoedingen” 🡪 geraadpleegd op: 26 mei 2018 [↑](#footnote-ref-75)
76. Zie hoofdstuk 7 van het onderzoeksrapport [↑](#footnote-ref-76)
77. Zie hoofdstuk 6 en 8 van het onderzoeksrapport [↑](#footnote-ref-77)
78. IND Business Information Centre (BIC) 2017, p. 4. [↑](#footnote-ref-78)
79. Lees: hij/zij [↑](#footnote-ref-79)
80. Gemeente Den Haag 2017, p. 10. [↑](#footnote-ref-80)
81. Wijsmuller 2017, p. 1-2. [↑](#footnote-ref-81)
82. Gemeente Den Haag 2017, p. 10. [↑](#footnote-ref-82)
83. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “statushouders in Den Haag” 🡪 geraadpleegd op: 2 februari 2018 [↑](#footnote-ref-83)
84. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 2 februari 2018 [↑](#footnote-ref-84)
85. Engbersen e.a. 2015, p. 9. [↑](#footnote-ref-85)
86. www.rijksoverheid.nl 🡪 zoekterm “ beantwoording Kamervragen vluchtelingen in de bijstand” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-86)
87. Gemeente Den Haag 2015, p. 5. [↑](#footnote-ref-87)
88. Gemeente Den Haag 2015, p. 8. [↑](#footnote-ref-88)
89. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-89)
90. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-90)
91. VVD e.a. 2017, p. 54-55. [↑](#footnote-ref-91)
92. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “statushouders in Den Haag” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-92)
93. Gemeente Den Haag 2017, p. 27. [↑](#footnote-ref-93)
94. Gesprek met hoofd en consulent Dedicated Team Statushouders 7 februari 2018 [↑](#footnote-ref-94)
95. www.denhaag.nl 🡪 zoekterm “meedoen van statushouders” 🡪 geraadpleegd op: 4 februari 2018 [↑](#footnote-ref-95)
96. Alblas & Wijsman 2013, p. 15. [↑](#footnote-ref-96)
97. Winsemius e.a. 2016, p. 11. [↑](#footnote-ref-97)
98. O.g.v. art. 1 Vw 2000 [↑](#footnote-ref-98)
99. O.g.v. art. 11 lid 1 en 2 Pw [↑](#footnote-ref-99)
100. College van burgemeester en wethouders bedoeld in art. 40 lid 1 Pw [↑](#footnote-ref-100)
101. O.g.v. art. 9 lid 1 sub a, b en c Pw [↑](#footnote-ref-101)
102. O.g.v. art. 18 lid 2 en 4 Pw [↑](#footnote-ref-102)
103. O.g.v. art. 3 Wi [↑](#footnote-ref-103)
104. O.g.v. art. 7b lid 1 Wi [↑](#footnote-ref-104)
105. O.g.v. art. 7 lid 2 Wi [↑](#footnote-ref-105)
106. CBS 2016, p. 36. [↑](#footnote-ref-106)
107. www.landenkompas.nl 🡪 zoekterm “Syrië” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-107)
108. www.pharos.nl 🡪 zoekterm “Syrische vluchtelingen” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-108)
109. www.pharos.nl 🡪 zoekterm “Syrische vluchtelingen” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-109)
110. www.vluchtelingenwerk.nl 🡪 zoekterm “Syrië” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-110)
111. Ministerie van Buitenlandse Zaken 2015, p. 55-59. [↑](#footnote-ref-111)
112. www.landenweb.nl 🡪 zoekterm “Eritrea” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-112)
113. Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017, p.6. [↑](#footnote-ref-113)
114. www.pharos.nl 🡪 zoekterm “Eritrese vluchtelingen” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-114)
115. www.ohchr.org 🡪 zoekterm “Report of the Special Rapporteur on the situation of human rights in Eritrea, Sheila B. Keetharuth” 🡪 geraadpleegd op: 9 februari 2018 [↑](#footnote-ref-115)
116. Ministerie van Buitenlandse Zaken 2017, p.60. [↑](#footnote-ref-116)
117. Engelhard & Weiler 2012, p. 31. [↑](#footnote-ref-117)
118. United Nations Development Programme 2015 [↑](#footnote-ref-118)
119. SER 2016, p.32. [↑](#footnote-ref-119)
120. SER 2016, p.32. [↑](#footnote-ref-120)
121. SER 2016, p.33-34. [↑](#footnote-ref-121)
122. SER 2016, p.35. [↑](#footnote-ref-122)
123. Engbersen e.a. 2015, p. 14. [↑](#footnote-ref-123)
124. www.vandale.nl 🡪 zoekterm “integreren” 🡪 geraadpleegd op: 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-124)
125. Schermer 2008, p.197. [↑](#footnote-ref-125)
126. www.vandale.nl 🡪 zoekterm “participeren” 🡪 geraadpleegd op: 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-126)
127. Rengers e.a. 2015, p.31-32. [↑](#footnote-ref-127)
128. Rengers e.a. 2015, p.32. [↑](#footnote-ref-128)